

Curso de Especialização em Gestão Pública de Organizações de Saúde



A GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR E A HUMANIZAÇÃO NA REDE PÚBLICA DE SAÚDE BRASILEIRA

Autor: Eloise Garcia Ferreira

Orientador: Sandra Helena Cerrato Tibiriçá



2018



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA DE
ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE - GPOS
A GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR E A HUMANIZAÇÃO NA
REDE PÚBLICA DE SAÚDE BRASILEIRA
AUTOR: ELOISE GARCIA FERREIRA
ORIENTADORA: SANDRA HELENA CERRATO TIBIRIÇÁ**

1) Introdução

“A hospitalidade hospitalar também pode ser compreendida como a humanização do atendimento do cliente de saúde (pacientes, acompanhantes e familiares)” (BOEGER, 2008, p.31).

Compreendendo como ação essencial a situação problema, que se refere ao serviço de saúde que é ofertado na rede pública, evidenciando ainda nos dias atuais a sua omissão de gestão em hotelaria hospitalar e humanização e atenção aos usuários/clientes de saúde, bem como seus direitos garantidos.

Ainda existe o problema devido à falha de consolidação efetiva dos princípios de ações das políticas da humanização em saúde pública, marcado pelo planejamento, ações e gestão ineficaz.

E os fatos que produzem os problemas são: ausência de Gestão Organizacional eficiente e eficaz; Carência de hospitalidade e humanização com os usuários/clientes de saúde (internos e externos); Falha de capacitação dos servidores/colaboradores em saúde; Deficiência de incentivo ao trabalho, ou seja, a desmotivação profissional; Insuficiência do uso dos equipamentos de proteção individual (EPI) e coletivo (EPC), gerando transtornos na saúde, qualidade de vida do trabalhador e da vida do usuário/paciente/cliente; Insuficiência de estrutura física, equipamentos, materiais/insumos, medicamentos, manutenção e gerenciamento dos ambientes; Carência na vigilância em saúde; Carência de acesso a comunicação e informação interna e externa; Falta de acessibilidade (física, financeira, e outros) aos usuários/clientes de saúde; entre outros.

A dimensão do problema se dá através da ausência de planejamento e ações organizacionais mais eficazes, determinando sua gestão precária e por



consequência a deficiência da hospitalidade e da humanização na saúde pública brasileira.

Para BOEGER (2008), um dos principais fatores de questionamento é a necessidade de mudança, que veio através do próprio paciente, que sentiu a necessidade de não somente buscar a cura ou tratamento, mas também como a segurança, conforto, bem-estar, seu, da sua família e seus visitantes.

“Pela sua preocupação com o bem-estar, a hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca da excelência, conciliando os objetivos do hospital com o ato de hospedar, sem perder de vista a especificidade de sua clientela. Embora o foco principal seja o tratamento e a assistência, o hospital passa a investir nos serviços que envolvem a hospedagem, reconhecendo o paciente e o seu acompanhante como clientes” (DIAS, 2003, s.p.).

Logo, faz necessário este projeto devido ao fato de se ter um público-alvo bem amplo, sendo este o usuário/cliente de saúde (interno e externo, ou seja, pacientes, acompanhantes, colaboradores, servidores, terceirizados, entre outros).

“Assim, da mesma forma que os hotéis se apresentam como um meio de hospedagem, os hospitais também oferecem hospedagem àqueles que necessitam de algum tipo de tratamento médico, por meio de períodos de internação. Ressalta-se, contudo, que as motivações que levam as pessoas a uma ou a outra forma de hospedagem são distintas. No caso dos hospitais, essas instituições são procuradas em momentos críticos na vida de seus clientes, que necessitam de algum tipo de assistência médica. E em tempos atuais, a uma tendência apresentada pelo mercado de saúde de adaptar conceitos e serviços presentes na atividade hoteleira ao meio hospitalar a fim de proporcionar maior qualidade aos serviços prestados nos hospitais” (SOUZA, 2006, p.15).

Deste modo, buscaremos orientá-los e informá-los, visto que na maioria das vezes estas pessoas desconhecem seus direitos e deveres como consumidor e cliente de saúde. E assim, faz necessário implantar e/ou dar continuidade, no processo de hospitalidade e humanização na rede pública de saúde afim de transmitir aos usuários/clientes/colaboradores, entre outros; informações sobre os cuidados de saúde e na busca da qualidade de vida.

“O novo conceito de hotelaria hospitalar surge com a necessidade da busca de excelência na prestação de serviços que agreguem valor ao cliente, visto agora como um cidadão com direitos a serem respeitados, ainda não completamente estruturada, sua composição varia, mas os objetivos são comuns: proporcionar conforto, segurança e bem-estar ao cliente interno e externo, através da transformação do ambiente hospitalar, para torná-lo mais acolhedor” (NASCIMENTO, 2010, p.19).

O projeto de intervenção busca resgatar e implantar a humanização e hospitalidade, afim de levar informações e orientações que é direito de todo cidadão receber um atendimento de qualidade na área da saúde pública.

A seguir, apresento uma breve relação da hotelaria hospitalar, hospitalidade e humanização nas áreas de saúde e sua gestão e assistência.

“Qualidade em hotelaria é a ferramenta necessária que promove a empatia e humanização entre os hóspedes e os colaboradores, mantendo assim o padrão do atendimento hoteleiro. Devido à grande exigência nesta área, hotelaria é referência de prestação de serviços em todo o mundo. E reconhecendo esta característica da administração hoteleira, os hospitais buscam mudar estereótipos negativos do setor por meio da implementação dessa forma de gestão. A administração de hotelaria hospitalar propõe uma nova forma de administrar os estabelecimentos hospitalares, reciclando os conceitos estereotipados e alguns paradigmas ultrapassados, relatando as dificuldades da relação de interatividade do paciente com o corpo clínico, principalmente com os médicos. A maior preocupação da hotelaria hospitalar é amenizar, em todos os aspectos, o sentimento de tristeza do cliente, fazendo o possível para proporcionar conforto e bem-estar para ele e sua família” (BATISTA, 2005, p. 13).

Conforme Nascimento, 2010,

[...] destaca-se que a hotelaria hospitalar é uma nova tendência que agrega tecnologia, ciência, conforto e segurança na hospitalidade, oferecendo qualidade, valor e satisfação para o cliente. Este novo segmento tem a função de contribuir no aprimoramento do sistema hospitalar, que deve ser o resultado de matéria, trabalho e valores” (NASCIMENTO, 2010, p. 10).

Segundo TARABOULSI, 2009 traz o conceito de hotelaria hospitalar onde:

“os aspectos da hospitalidade como caminho que conduz a humanização do ambiente hospitalar, que se traduz no ato de receber os clientes de saúde de forma que estes se sintam em um hospital sem “cara” de hospital, minimizando os impactos causados pela necessidade de estar em uma instituição hospitalar. “Segundo alguns gestores, psicólogos e médicos, este novo cenário pode parecer, para muita gente, luxo desnecessário e esforço inútil, mas a receptividade dos clientes de saúde ao tratamento e a satisfação observada facilitaram muito o serviço médico e diminuiram consideravelmente os quadros depressivos” (TARABOULSI, 2009, p. 25).

E como podemos ler a seguir, vários outros autores complementam da importância da hotelaria hospitalar enquanto hospitalização e humanização.

“É possível encontrar semelhanças em alguns serviços prestados pelos hotéis e hospitais. Em relação ao hotel tem-se: a recepção para *check-in* e *check-out*; a *conciergerie*, referindo-se à portaria social; a área de alimentos e bebidas; a lavanderia e o setor de reservas. No caso do hospital encontra-se: a recepção responsável por internações e altas; o balcão de informações, a área de nutrição; a lavanderia e o setor de agendamento/programação de internações. No caso desses serviços, o que se incorpora da atividade hoteleira é o conceito de atendimento ao cliente, onde os serviços devem ser repletos de presteza, agilidade, interação para alcançar a qualidade visada pelo cliente. (TARABOULSI, 2009). Além dos serviços acima citados que já apresentam semelhanças entre as duas

atividades, existem outros serviços que são encontrados na hotelaria e que podem ser incorporados e adaptados ao hospital a fim de dinamizar o atendimento e proporcionar maior conforto ao cliente" (SOUZA, 2006, p.23). "O trabalho nos hospitais prevê a criação de um Grupo de Trabalho de Humanização Hospitalar, constituído por lideranças representativas do coletivo de profissionais, que terá como atribuições: difundir os benefícios da assistência humanizada; pesquisar e levantar os pontos críticos do funcionamento da instituição; propor uma agenda de mudanças que possam beneficiar os usuários e os profissionais de saúde; divulgar e fortalecer as iniciativas humanizadoras já existentes; melhorar a comunicação e a integração do hospital com a comunidade de usuários" (BRASIL, 2001, p.16).

Podemos expressar, como TARABOULSI (2009), que apresenta a essência da hotelaria hospitalar e da hospitalidade em uma instituição de saúde, que são os mesmos cuidados citados pelos autores anteriormente referindo-se a qualidade e humanização do atendimento prestado.

Logo, este projeto também

"[...] visa apresentar a Política Nacional de Humanização - PNH do Ministério da Saúde. A aposta ético-política da PNH é discutida a partir dos desafios colocados no campo da saúde coletiva pelo Sistema Único de Saúde. A definição dos princípios, método, diretrizes e dispositivos da PNH é a ocasião para a problematização da saúde como direito e como processo de produção coletiva" (PASCHE, 2008, p.92).

Contudo, a organização hospitalar deve aperfeiçoar na aplicação de mudanças de comportamento e de mentalidade sua e de seus colaboradores, visando envolver toda equipe.

E uma das formas de introduzir a hotelaria hospitalar, na visão de TARABOULSI (2009) é a departamentalização, na qual os serviços são agrupados em unidades organizacionais considerando aspectos semelhantes de cada serviço.

"No que concerne à literatura brasileira sobre humanização, a questão do uso da tecnologia em saúde ganha um considerável destaque. A humanização é vista como uma proposta de articulação inseparável do bom uso de tecnologias na forma de equipamentos, procedimentos e saberes, com uma proposta de escuta, diálogo, administração e potencialização de afetos, num processo de comprometimento com a felicidade humana, estes últimos recursos também vistos como uma forma de tecnologia de tipo relacional" (FALK, 2010, p.5).

"Transversalização das práticas; inseparabilidade entre a gestão e a atenção; e inclusão de sujeitos, coletivos e analisadores são os elementos centrais que conformam o modo como a PNH compreende a ação transformadora da política pública de saúde. A partir disto, quais seriam as diretrizes da PNH? A política de humanização aponta para um conjunto de diretrizes, as quais orientam, guiam, ofertam direção à ação transformadora. São elas: Acolhimento; Clínica Ampliada; Co-gestão; Valorização do Trabalho e do Trabalhador; Defesa dos Direitos do Usuário, Ambiência e Construção da Memória do SUS que dá certo. A partir destas diretrizes são

definidos dispositivos com os quais se opera na prática, em contextos políticos, sociais e institucionais" (PASCHE, 2008, p.96).

Portanto, com a proposta de intervenção na saúde pública, por meio da gestão da hotelaria hospitalar e a humanização almejo focalizar em um estudo de observação, aprendizado e questionamentos a respeito desse tema, obtendo recursos de melhorias capazes de levar informações, orientações, resgatando e implantando os princípios da hospitalidade, da humanização e seus direitos e deveres a todos os usuários/clientes de saúde (sejam internos ou externos), afim de prestar atendimento de saúde público de qualidade no seu cotidiano.

2) Justificativa

O presente projeto de intervenção é fruto de observação e questionamentos que surgiram durante ainda na graduação em Economia Doméstica na Universidade Federal de Viçosa, onde estudei em várias disciplinas relevantes a este tema, cito algumas delas, como: Administração de Serviços de Hotelaria Hospitalar, que pude fazer visitas a hospitais e conhecer os contrapontos da teoria com a prática.

Para melhor orientação deste projeto e necessário descrever as fragilidades da rede hospitalar pública que mostra cada vez mais as necessidades básicas de sobrevivência das pessoas e é percebido que não há uma satisfatória busca da hospitalidade e humanização nas ações da rede pública de saúde e que muitos clientes/pacientes internos e externos ainda não estão atentos ao reconhecer seus direitos e deveres dentro de uma instituição hospitalar, onde não deveriam somente buscar a cura e/ou tratamento, mas também conforto e bem-estar para seu atendimento desde a recepção, médico-hospitalar, das instalações, equipamentos, para com seus familiares, visitantes, colaboradores e entre outros aspectos; até o final da sua estadia na instituição de saúde, bem como também dá continuidade de seus tratamentos e no seu cotidiano.

3) Objetivo Geral

Resgatar e implantar a hospitalidade e humanização nas atividades cotidianas desenvolvidas na rede pública de saúde brasileira a partir da Gestão de Hotelaria Hospitalar e de Humanização no município de Ribeirão Preto – SP e na localidade do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – HCFMRPUSP.

4) Objetivos Específicos

- Implementar humanização e hospitalidade dentro da instituição pública de saúde;
- Obter recursos de melhorias capazes de prestar assistência à saúde pública de qualidade e eficácia no cotidiano dos usuários/clientes de saúde (internos e externos);
- Fortalecer as iniciativas de hospitalidade e humanização já existentes na rede pública de saúde;
- Desenvolver novas iniciativas de hospitalidade e humanização na rede pública de saúde.

5) Metodologia

Definiu-se a cidade de Ribeirão Preto - SP como a localidade onde realizará o projeto de intervenção, escolheu-se entre as unidades de saúde pública, o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (HCFMRPUSP), como a localidade de saúde para realizar a intervenção organizacional que envolve as seguintes etapas:

1) Desenvolvimento de questionário e aplicação na pesquisa de campo pela equipe organizadora do evento (intervencionista e colaboradores da gestão hospitalar do HC) a fim de medir o desempenho da hospitalidade e humanização em saúde pública por parte dos usuários/clientes de saúde (internos e externos).

2) Para atingir o objetivo da intervenção serão ministradas palestras para os clientes/pacientes e seus familiares e demais pessoas da sociedade e cursos de



capacitação para todos servidores públicos, colaboradores terceirizados, médicos, voluntários, estudantes da área de saúde, social e afins, gestores das áreas e de todos setores dentro do Hospital das Clínicas - HC, que serão convocados a participar. E serão ministradas dinâmicas (ações) dentro do hospital, afim de abordar as pessoas para a importância da humanização hospitalar na rede pública de saúde e convidando-os para a palestra.

E o tema central será a Importância da Hotelaria Hospitalar na rede pública de saúde, com ênfase no processo de Humanização Hospitalar. Para isso, a comissão dos organizadores (intervencionista, equipe de gestão hospitalar) desenvolverá materiais didáticos (como folders, cartilhas, livretos) para auxiliá-los no desenvolvimento da palestra e do curso de capacitação e para distribuição dos materiais para os inscritos, com a finalidade de auxiliá-los no dia a dia, visando o bem-estar e qualidade de vida de todos envolvidos.

Serão formados grupos intercalando os dias, horários e turno (manhã e tarde) para oferecer as palestras e o curso de capacitação, com propósito de atingir o maior número possível dos clientes de saúde (internos e externos). O tempo de duração para cada palestra será de 1 hora por dia, nos 5 dias úteis da semana, e dos cursos será de 30 horas totais, 3 horas por dia, nos 5 dias úteis da semana. O local para a realização será no HC, sendo previamente agendado o local e horário do encontro, de acordo com a disponibilidade da sala e dos profissionais responsáveis por ministrar as palestras e cursos.

3) Os instrumentos e os materiais utilizados durante a intervenção, serão:

Para programação da ações e desenvolvimento serão utilizados pelos organizadores: agenda, caneta, lápis, borracha, notebook com internet, cronograma das atividades afim de desenvolver o conteúdo para as palestras e cursos de capacitação.

E com intuito de reforçar a visibilidade do programa de humanização e capacitação dos servidores públicos, colaboradores e outros; serão criadas atividades diárias, com intuito de melhorar o empenho do funcionário e assim obter qualidade no serviço prestado, e contudo será desenvolvido cronograma das atividades de qualificação, metodologias participativas (oficinas, rodas de conversa,

dinâmicas, grupos de reflexão, entre outros), planilhas de atendimento, aplicação de questionários, resultados de indicadores, cartilhas, panfletos e folders informativos que serão utilizados como meio para transmissão das informações por meio eletrônico do Hospital das Clínicas, da Universidade de São Paulo e da rádio USP.

- 4) Análise qualitativa dos dados obtidos na pesquisa de campo com a elaboração de dados quantitativos sobre os questionamentos levantados;
- 5) Divulgação dos resultados apresentados na pesquisa de campo;
- 6) Apresentar o projeto ao gestor do hospital afim de obter aprovação e poder aplica-lo.

Creio que as dificuldades atuais e futuras para abranger o que anseio será de questões relacionada ao tempo de planejamento e execução de cada etapa do projeto de intervenção proposto no cronograma e conforme descrito anteriormente como pretendo fazer/realizar o mesmo. Bem como da adesão dos usuários/participantes do questionário e a veracidade das informações apresentadas; dificuldades em relação ao que o usuário entende como hospitalidade e humanização dentro de um serviço de saúde público; dificuldades de pesquisa bibliográficas e revisão de literatura a respeito da gestão em hotelaria hospitalar, a hospitalidade e humanização em um serviço de saúde público; e entre outros. Caso não ocorra, o projeto somente terá fundo teórico, não atingindo seu propósito, que é a intervenção e sua prática na realização de melhorias cotidianas de humanização e hospitalidade para o cliente de saúde.

5.1) População Alvo

A população alvo ou os atores envolvidos serão: o gestor de saúde e da instituição, gestor da parte de hotelaria hospitalar e humanização, usuários/clientes de saúde internos e externos (pacientes, familiares, servidores públicos, colaboradores terceirizados, voluntários, médicos, enfermeiras, psicólogos, assistentes sociais, e público da sociedade civil), e eu, como estudante e provedora da intervenção.

6) Resultados Esperados

Orientação e informação do consumidor/usuário/cliente (interno e externo) sobre seus direitos e deveres à hospitalidade e humanização dentro da rede pública de saúde, bem como das demais extensões dentro da mesma, sendo do seu atendimento, escolha, segurança, reclamação, ambiente saudável, indenização, educação para o consumo, deveres e responsabilidades.

Espera-se que o público atingido pelo projeto de intervenção possa obter as informações necessárias para que estas passem a conhecer melhores seus direitos e deveres como cidadãos e como consumidores/usuários/clientes de saúde (internos e externos), e que coloquem em prática as informações recebidas ao usufruir dos serviços recebidos. Espera-se também que este público divulgue as informações recebidas, atuando como multiplicadores do conhecimento adquirido.

Espera-se que este projeto seja replicado buscando manter o vínculo com as parcerias e apoios futuramente existentes bem como novas parcerias para sua replicação.

7) Cronograma

Ações	Mês/Ano 2018					
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Visita à unidade de saúde e diálogo com os funcionários e gestores e organização dos compromissos na agenda	X	X	X	X	X	X
Montar o questionário	X					
Aplicação do questionário		X				
Coleta de Dados		X	X			
Elaboração dos dados		X	X			
Análise e interpretação dos dados			X			
Execução do projeto				X	X	X
Resultados e Conclusões						X
Reaplicação do projeto (se for aprovado)						X

8) Orçamento

Para a realização do projeto serão necessários investimentos financeiros bem como, representado posteriormente. E o custo total se dá em reais para se conduzir o projeto, sendo que o valor está incluso nas despesas de custeio e capital. Utilizaremos outras despesas, mas que não precisarão de recursos financeiros, devido ao intervencionista já ter acesso ao material, como: agenda, notebook, pendrive, acesso com internet, entre outros.

ORÇAMENTO			CUSTO	
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	UNITÁRIO	TOTAL
1	Materiais de consumo – caneta azul	1 CX	R\$ 25,00	R\$25,00
2	Materiais de consumo – resma de papel A4 com 500 folhas	5 UN	R\$ 21,90	R\$ 109,50
3	Materiais de consumo – impressos questionários (preto e branco)	1000 UN	R\$ 0,10	R\$ 100,00
4	Materiais de consumo – impressos folders e panfletos (colorido)	2000 UN	R\$ 0,50	R\$ 1000,00
5	Remunerações de serviços pessoais – para uma pessoa	1 pessoa por mês	R\$2500,00	R\$ 2500,00
6	Transporte coletivo – para uma pessoa – por dia	2 por dia/mês	R\$ 3,95	R\$118,50
7	Alimentação – para uma pessoa – por dia - almoço e lanche da tarde	1 por dia/mês	R\$15,00	R\$ 450,00



9) Referências

BATISTA, Maria Elisa Catani. **Humanização em hospitais por meio da hotelaria: Uma forma de agregar valor à administração hospitalar**. 2005. 47f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização no Curso de Formação de Consultores de Turismo) - Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 3ª ed. São Paulo: Altas, 2008.

BRASIL. **A Política Nacional de Humanização**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013. Disponível em <<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/o-ministerio/principal/secretarias/sas/humanizausus>>. Acesso em: 26 ago 2017.

_____. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. Disponível em <<http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>>. Acesso em: 26 ago 2017.

DIAS, Maria Antônia de A. **O novo conceito na hospedagem do cliente. Notícias Hospitalares - Gestão de Saúde e Debate**, São Paulo, n. 42, ago/set, 2003. Disponível em <<http://www.noticiashospitalares.com.br/set2003/pgs/hotelaria.htm>>. Acesso em: 26 ago 2017.

FALK, Maria Lúcia Rodrigues, et al. **Acolhimento como dispositivo de humanização: percepção do usuário e do trabalhador em saúde**. Revista APS, Juiz de Fora, v. 13, n. 1, p.4-9, jan. / mar. 2010.

NASCIMENTO, Maria de Fátima Fortes do. **A contribuição da Hotelaria Hospitalar para os clientes da saúde e como ferramenta de Humanização e Marketing**. 2010. 56f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Universitária) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.



PASCHE, Dário Frederico. PASSOS, Eduardo. **A importância da humanização a partir do Sistema Único de Saúde.** Revista Saúde Pública. Santa Catarina, Florianópolis, v. 1, n.1, p. 92-100, jan. / jun. 2008.

SOUZA, Gislaine Gomes De. **Hotelaria hospitalar: conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar. 2006. 84f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo)** - Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2006.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação, psicologia hospitalar.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.



Universidade Federal de Juiz de Fora
Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso - CTCC
Curso de Especialização PNAP



ATA DE DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

+++PREENCHA EM LETRA DE FORMA+++

Ata de defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do curso de ESPECIALIZAÇÃO PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, realizada no Pólo UAB, Polo Ubá Pólo Juiz de Fora

Exame:	DATA	HORA
Curso	<input checked="" type="checkbox"/> GESTÃO PÚBLICA DE ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE	
Aluno:	ELOISE GARCIA FERREIRA	
Orientador:	Sandra Helena Cerrato Tibiriçá	

Banca Examinadora:

NOME COMPLETO	INSTITUIÇÃO/CARGO

Título do Trabalho de Conclusão de Curso:

A GESTÃO DE HOTELARIA HOSPITALAR E A HUMANIZAÇÃO NA REDE PÚBLICA DE SAÚDE BRASILEIRA

De acordo com as normas do Curso de Especialização PNAP da Universidade Federal de Juiz de Fora, aprovadas pela Comissão de Trabalho de Conclusão de Curso (CTCC), o aluno submeteu seu **Trabalho de Conclusão de Curso** em forma escrita e oral, sendo, após exposição de cerca de _ _ _ _ minutos, arguido oralmente pelos membros da banca, tendo tido como resultado:

- Aprovação por unanimidade.
 Aprovação somente após satisfazer as seguintes exigências solicitadas pela banca e no prazo estipulado pela mesma (não superior a trinta dias).

Reprovação.

Documentos anexados a esta ata durante a apresentação:

- Declaração de autenticidade
 Ficha de Avaliação
 Projeto Final impresso assinado pelo aluno

Na forma regulamentar foi lavrada a presente ata que é abaixo assinada pelos membros da banca na ordem acima determinada e pelo candidato.

Banca Examinadora: (assinatura)

Juiz de Fora, de de

Candidato: (assinatura)
