

Práticas de inovações na área de hotelaria hospitalar: uma revisão sistemática da literatura

Innovative practices in the area of Hospital Hotel Services: systematic literature review of literature

Las prácticas de innovación en el área de la hotelería hospitalaria: revisión sistemática de la literatura

Verônica Paz de Oliveira¹

Jorge Oneide Sausen²

Gloria Charão Ferreira³

Resumo: O presente artigo buscou apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as práticas de inovação na área de hotelaria hospitalar, a partir das publicações das últimas duas décadas. Para isso, foi analisada a produção científica de 2000 a 2022, por meio da aplicação da *Methodi Ordinatio*. A *Methodi Ordinatio* é uma metodologia utilizada para a elaboração de revisão sistemática a partir de três critérios de análise, que são o número de citações do artigo, o fator de impacto da revista e o ano de publicação do artigo. Para atingir o objetivo desse estudo, foi realizada a busca efetiva nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, Scopus, Web of Science e Speell, resultando em 304 artigos. Após identificar os artigos, foi aplicada a etapa 5 da *Methodi Ordinatio*. Essa etapa foi realizada com o objetivo de avaliar quais dos 304 artigos abordam o tema práticas de inovação na área de hotelaria hospitalar. Os resultados corroboram com a existência de um *gap* teórico, mesmo sendo a inovação e a hotelaria hospitalar, temas pertinentes e de interesse de estudiosos de diversas áreas do conhecimento.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar, práticas de inovação, revisão sistemática de literatura.

Abstract: The current article aims to present a systematic literature review on innovative practices in the area of Hospital Hotel Services, based on publications from the last two decades. In this regard, the scientific production from the years 2000 to 2022 was analyzed through the application of *Methodi Ordinatio* approach. *Methodi Ordinatio* is a methodology which prepares a systematic review based on three analysis criteria, such as the number of citations in the article, the journal impact factor and the publication year of the article. In order to achieve the aims of this study, an effective search was carried out in the Virtual Health Library – VHL, Scopus, Web of Science and Speell databases, resulting in 304 articles. After identifying the articles, step 5 of *Methodi Ordinatio* was applied. This step was carried out aiming to evaluate which of the 304 articles address the topic of innovative practices in the area of Hospital Hotel Services. The results corroborate the existence of a theoretical gap, even though innovation and hospital hotel services are relevant topics of interest to scholars from different areas of knowledge.

Keywords: Hospital hotel services, innovative practices, systematic literature review of literature.

Resumen: El presente artículo aborda una revisión sistemática de la literatura sobre las prácticas de innovación en el área de la hotelería hospitalaria partiendo de publicaciones en las dos últimas décadas. Para eso, se analizó la producción científica de los años 2000 hasta 2002, por medio de la ampliación de la *Methodi Ordinatio*. La *Methodi Ordinatio* es una metodología utilizada para la elaboración de la revisión sistemática a partir de tres criterios de análisis que son: el número de citas del artículo, el factor de impacto de la revista y el año de la publicación del artículo. Para asegurar el objetivo de ese estudio, fue realizada la búsqueda efectiva en las bases de datos de la Biblioteca Virtual en Salud – BVS, scopus, Web of Science e Speell, resultando en 304 artículos. Esa etapa fue

¹ Universidade da Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. E-mail: vero.turismologa@hotmail.com

² Universidade da Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. E-mail: josausen@unijui.edu.br

³ Universidade da Região Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul. E-mail: gcfconsultoria@gmail.com

lograda con el objetivo de evaluar cuales de estos artículos tratan sobre el tema de las prácticas de innovación en el área de la hotelaría hospitalaria. Los resultados corroboran con la existencia de una brecha teórica, aunque la innovación y la hotelaría hospitalaria sean temas relevantes y de interés de los estudiosos de diversos campos del conocimiento.

Palabras-claves: Hotelaría hospitalaria, prácticas de innovación, revisión sistemática de la literatura.

1 Introdução

Os estudos sobre inovação tiveram um crescimento significativo nas últimas décadas, pois inovar tornou-se um elemento-chave para a competitividade e a sobrevivência das organizações (MIRANDA *et al.*, 2015). Criar ferramentas eficazes a partir de novas ideias, lançar produtos e serviços inovadores são estratégias que as organizações desenvolvem para diferenciar-se dos concorrentes e competir em novos mercados (BARZOTO *et al.*, 2009).

Estudos realizados destacam que a inovação tem reflexo positivo no desempenho organizacional (FERREIRA; MARQUES; BARBOSA, 2007; BRITO; BRITO; MORGANTI, 2009; BARZOTTO *et al.*, 2009; MIRANDA, *et al.*, 2015; MENDES; MIRAMBOLA, 2015). Ferreira, Marques e Barbosa (2007) investigaram os fatores que contribuem para a criação de capacidade inovadora empresarial avaliando a relação com o desempenho empresarial. Os resultados demonstram que uma maior capacidade inovadora das empresas contribui para a obtenção de um melhor desempenho.

Brito, Brito e Morganti (2009) analisaram a relação entre a inovação e o desempenho de empresas, no ambiente brasileiro. Os autores apontam a existência de uma relação positiva entre os indicadores de inovação com o crescimento da receita líquida.

Barzotto *et al.* (2009) caracterizaram o ambiente de inovação em uma instituição hospitalar do Paraná. Os autores expõem que o hospital possui características de ambiente inovador, e isso foi comprovado pela conquista da Acreditação hospitalar.

A Acreditação Hospitalar também foi tema de pesquisa dos autores Mendes e Mirambola (2015) que se propuseram a analisar os impactos da acreditação no desempenho organizacional de hospitais. Os autores afirmam que a acreditação provoca melhorias organizacionais relacionadas à gestão dos processos, satisfação dos clientes e a imagem pública dos hospitais.

Miranda *et al.* (2015) analisaram a relação entre a capacidade inovativa e o desempenho econômico-financeiro de empresas brasileiras, afirmando que existe relação positiva entre ambos.

Portanto, é possível verificar o reflexo positivo das inovações no desempenho das organizações “quando se reconhece ser crescente o número de empresas mobilizadas na busca por conhecimento, experiência e capacidade tecnológica para desenvolver produtos, serviços e/ou processos inovadores” (MIRANDA *et al.*, 2015, p.272).

Desta forma, a inovação é uma ferramenta estratégica que possibilita às organizações definir ações que melhorem o crescimento e o desempenho organizacional de forma sustentável (FRANCIS; BESSANT, 2005; AKMAN; YILMAZ, 2008). Para Bessant e Tidd (2019) a inovação está se tornando um elemento importante, devido as características e aos resultados alcançados pelas organizações inovadoras. Os autores destacam que as empresas inovadoras alcançam lucros crescentes e sucesso no segmento em que atuam, portanto, são mais bem-sucedidas do que as que não inovam.

Essa realidade não é diferente para as instituições de saúde, pois a grande maioria das organizações hospitalares enfrentam desafios, como a “evolução e a competitividade do mercado, os avanços na Medicina [...], as crises econômicas e políticas e a evolução do poder aquisitivo da sociedade brasileira” (POSSOLI, 2017, p.185). As organizações hospitalares estão inseridas em um ambiente dinâmico e multifacetado, são complexas devido as suas múltiplas atividades e particularidades dos serviços prestados, bem como a fatores internos e externos que influenciam nas condições de trabalho (BITTAR, 2001; FERNANDES, 2002). Assim, fatores como clientes cada vez mais exigentes, demanda maior que a oferta, condições de mercado, órgãos reguladores, normas e regulamentos a serem cumpridos e a pressão de prestar um serviço de qualidade a sociedade, forçam as organizações hospitalares a investirem em inovações.

Entretanto, inovar não é uma tarefa fácil, na medida em que envolve repensar o estado atual da empresa e reconfigurar processos existentes. Nesse sentido, a capacidade de inovação é uma das principais opções estratégicas para alavancar a competitividade e, por meio delas, promover o desenvolvimento econômico. É com a inovação que a organização hospitalar adquire forças para competir e para se inserir em novos mercados (BOEGER, 2008; LUONGO, 2011; PELLEGRIN; ANTUNES JÚNIOR, 2015). Neste contexto, “os hospitais devem desenvolver a qualidade de seus serviços baseando-se na administração de suas atividades com estratégias adequadas e capazes de assegurar uma vantagem competitiva [...]” (LUONGO, 2011, p.24).

Na busca de alternativas possíveis de adaptação frente a esses desafios, surge a hotelaria hospitalar com um novo conceito centrado na hospitalidade, acolhimento e humanização do atendimento ao cliente/paciente (BOEGER, 2008). Com o desenvolvimento das práticas de hotelaria, as organizações hospitalares perceberam que é importante investir em melhorias relacionadas ao acolhimento do cliente de saúde, como a reestruturação da estrutura física do hospital, sendo esse “um diferencial competitivo importante na busca pela inovação” (CARVALHO; ROSSINI, 2006, p.73).

É através das estratégias de atendimento com qualidade, a partir da implementação da hotelaria hospitalar, que o hospital se diferencia dos concorrentes, conquista novos clientes e constroem espaços humanizados que atendem às necessidades físico-emocionais dos clientes de saúde (CARVALHO; ROSSINI, 2006).

As práticas de hotelaria hospitalar surgiram no Brasil em meados dos anos 2000, e estão sendo implantadas em muitos hospitais devido a necessidade emergente de vários fatores, como o próprio paciente, que, “sentiu a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou o tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOEGER, 2008, p.24).

Diante destas considerações, este estudo objetiva apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as práticas de inovação na área de hotelaria hospitalar, a partir das publicações das últimas duas décadas, com vistas a estruturação de um quadro teórico de referência sobre o tema.

O artigo está organizado em quatro seções, iniciando pela introdução. Em seguida, apresenta-se os procedimentos metodológicos. Na sequência, discorre-se sobre os resultados obtidos, análise e discussão dos resultados e por fim, apresentam-se as considerações finais.

2 Procedimentos metodológicos

Com o desenvolvimento dessa Revisão Sistemática de Literatura (RSL) será possível identificar e selecionar os estudos mais relevantes sobre as práticas de inovação em hotelaria hospitalar. A RSL possibilita ao pesquisador identificar, selecionar, avaliar e sintetizar os estudos de boa qualidade (GALVÃO; PEREIRA, 2014). Para sua elaboração utilizou-se a metodologia

Methodi Ordinatio, que faz uso de três critérios de análise, que são o número de citações do artigo, o fator de impacto da revista e o ano de publicação do artigo. E para identificar a relevância científica dos artigos pelo *InOrdinatio* aplica-se a seguinte fórmula:

$$\text{InOrdinatio} = (Fi / 1000) + (\alpha * (10 - (\text{AnoPesq} - \text{AnoPub}))) + (\sum Ci)$$
 (PAGANI; RESENDE; KOVALESKI, 2015).

Methodi Ordinatio é composta por nove etapas, são elas: (i) estabelecendo a intenção de pesquisa; (ii) pesquisa preliminar com as palavras-chave nas bases de dados; (iii) definição da combinação das palavras-chave, das bases de dados a serem utilizadas e delimitação temporal; (iv) busca final nas bases de dados; (v) procedimentos de filtragem; (vi) identificação do fator de impacto, ano de publicação e número de citações; (vii) aplicação da fórmula *InOrdinatio*; (viii) localização dos textos em formato integral, por último a (ix) leitura sistemática dos artigos (PAGANI; RESENDE; KOVALESKI, 2015).

Essa metodologia foi escolhida pela possibilidade de filtrar e descartar trabalhos que não atendam os critérios definidos pelo pesquisador, onde a leitura sistemática somente é realizada após a identificação da relevância científica pela equação *InOrdinatio* (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2015), o que facilita e otimiza a busca, seleção e leitura de artigos.

Para realização dessa pesquisa foram seguidas as nove etapas proposta pelos autores Pagani, Resende e Kovaleski (2015), conforme descrito no Quadro 1.

Quadro 1 – Aplicação das etapas da *Methodi Ordinatio*

Etapa 1: Definição da intenção de pesquisa	Apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as práticas de inovações na área de hotelaria hospitalar de 2000 a 2022, a fim de descrever um panorama de pesquisas sobre o tema.
Etapa 2: Pesquisa preliminar exploratória nas bases de dados bibliográficos	Pesquisa na plataforma CAFe –Capes que fornece o acesso às principais bases de dados como, Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, <i>Scopus</i> e na <i>Web of Science</i> .
Etapa 3: Definição das palavras-chave das bases de dados e recorte temporal	Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, <i>Spell</i> , <i>Scopus</i> e na <i>Web of Science</i> <i>Palavras-chave: (hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality).</i>
Etapa 4: Busca efetiva nas bases de dados	<i>Palavras-chave: (hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> Artigos de 2000-2022. Foi utilizado o gerenciador de referências Zotero e JabRef.
Etapa 5: Aplicação dos Procedimentos de filtragem	Conter no título, <i>abstract</i> ou <i>keywords</i> as palavras-chave.
Etapa 6: Identificação do fator de impacto e número de citações	Pesquisa no <i>Google Scholar</i> .
Etapa 7: Ordenação da relevância científica dos artigos pelo InOrdinatio	Aplicação da fórmula e ranking dos artigos.
Etapa 8: identificar e realizar o download dos artigos em pdf	Localizar o artigo completo.
Etapa 9: Leitura Sistemática	Análise dos artigos selecionados.

Fonte: Paganí, Resende e Kovaleski (2015, 2018).

Na próxima seção apresenta-se os resultados obtidos com a aplicação das 9 etapas do *Methodi Ordinatio*.

3 Apresentação e análise dos resultados

Primeiramente para realização desse estudo foi definida a intenção de pesquisa que é apresentar uma revisão sistemática da literatura sobre as práticas de inovações na área de hotelaria hospitalar de 2000 a 2022, a fim de descrever o panorama de pesquisas sobre o tema.

Na sequência foi realizada uma pesquisa preliminar exploratória na plataforma CAFe–Capes que fornece o acesso às principais bases de dados como, Biblioteca Virtual em Saúde - BVS, *Scopus* e na *Web of Science*, com o intuito de definir de forma assertiva as palavras-chave e o recorte temporal que serão utilizadas na terceira e quarta etapas da metodologia.

Os critérios utilizados para escolha dessas bases estão demonstrados no Quadro 2.

Quadro 2 – Critérios de escolha

Base de Dados		
<i>BVS</i>	<i>Scopus</i>	<i>Web of Science</i>
Essa base foi escolhida, pois fornece busca integrada nas bases de dados da BIREME. A BIREME possibilita o acesso as várias bases de dados como LILACS, MEDLINE, PAHO, WHOLIS.	É um banco de dados internacional e multidisciplinar de resumos e citações da literatura com revisão por pares, com mais de 19.000 títulos. Foi lançado em 2004 pela Elsevier. É possível obter acesso de publicações a partir 1996 até o presente, bem como o ranking de periódicos, autores com o perfil e o número de artigos publicados por uma determinada revista.	Nesse banco de dados é possível realizar pesquisas nos principais periódicos acadêmicos do mundo. Outro ponto importante, é que as referências citadas são indexadas, sendo possível obter informações sobre os autores e as afiliações, bem como acompanhar a atividade de citação graficamente com o relatório de citações, bem como realizar a análise dos resultados para identificar as tendências e os padrões de publicação.

Fonte: adaptado de BVS (2022), *Scopus* (2022); *Web of Science* (2022).

A pesquisa ocorreu separadamente nas três bases de dados com a combinação de diferentes palavras-chave, após várias pesquisas, foram definidas as seguintes combinações (*hospitality OR hospital*) AND (*innovation in services hospitality*), contemplando as (ii), (iii) e (iv) etapas da metodologia.

Com a definição das palavras-chave, iniciou-se a busca final nas bases de dados aplicando os procedimentos de filtragem. Os filtros definidos foram: as palavras-chave devem constar no título; serão incluídos no estudo somente artigos, sendo esses de conferências e de revisão e que estejam publicados em periódicos, revista especializadas ou indexados nas referidas bases de dados de 2000 até junho de 2022. Definiu-se esse recorte temporal, pois conforme Boeger (2008) foi a partir de 2000 que as práticas de hotelaria hospitalar foram implantadas pelos hospitais no Brasil.

Foram excluídos os estudos que não se teve acesso ao texto completo, artigos que estivessem em duplicata nas bases pesquisadas e cujo tema não tenha relação com o objetivo desse estudo.

No Quadro 3 são expostos os resultados obtidos com as pesquisas nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, *Scopus e Web of Science*, a partir da aplicação das etapas 2, 3 e 4 da metodologia *Methodi Ordinatio* (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2015). Apresenta-se inicialmente o resultado bruto da pesquisa e após os resultados obtidos com a

aplicação dos seguintes filtros: tipo de documento, ano de publicação e que estejam publicados em periódicos, revista especializadas ou indexados nas referidas bases de dados, todos os resultados foram anotados em uma planilha.

Quadro 3 – Resultado da pesquisa preliminar nas bases de dados e após a aplicação dos filtros

Palavras-chave	BVS	Scopus	Web of Science
<i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i>	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 2000 – 2022 (ano de publicação), revistas acadêmicas.	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 1924 – 2022 (ano de publicação), todos os tipos de documentos.	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 1945 – 2022 (ano de publicação), todos os tipos de documentos.
Total	128	500	5.078
Resultados obtidos com a aplicação dos filtros: tipos de documentos, ano de publicação e publicados em periódicos, revista especializadas ou indexadas			
<i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i>	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.
Total	45	7	238
Total Geral	290		

Fonte: dados da pesquisa (2022).

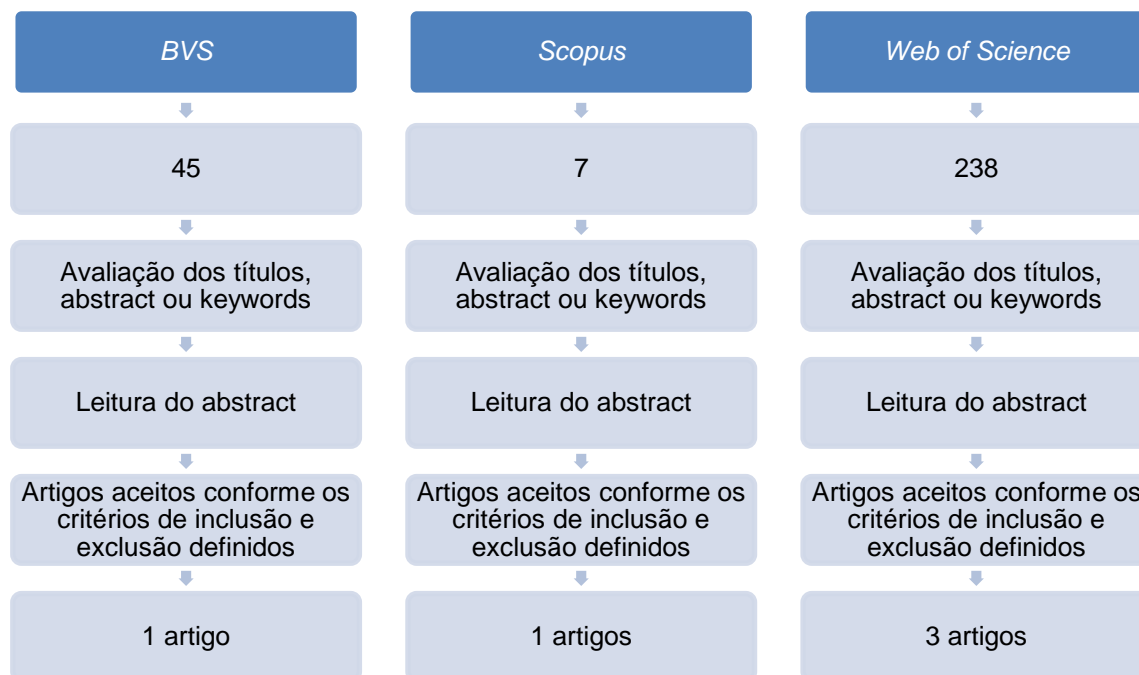
Para realizar a etapa 4, os 290 artigos foram exportados das bases de dados com a utilização do gerenciador de referências *Zotero*. Após a exportação foram descartadas as duplicatas. Na sequência os arquivos foram enviados para o *JabRef* e posteriormente transportados para o *Excel*.

Com os 290 artigos na planilha do *Excel*, foi aplicada a etapa 5. A etapa 5 contempla em avaliar os artigos conforme os seguintes critérios: artigos que contemplam em seu título, *abstract* ou *keywords* as palavras-chave *hospitality, hospital, innovation in services hospitality*.

Posteriormente realizou-se a leitura do *abstract* com o objetivo de identificar os estudos sobre práticas de inovação em hotelaria hospitalar. Os trabalhos cujo título, *abstract* ou *keywords* que não estavam relacionados com o tema pesquisado, foram excluídos, bem como os artigos que abordavam em seu título hotelaria, hospitalidade e inovação em serviços, mas cujo objeto de

estudo não foi em uma organização hospitalar. Dessa forma, obteve-se o seguinte resultado, conforme descrito na Figura 1.

Figura 1 - Processo sistemático de seleção de literatura



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Verifica-se que após a aplicação dos filtros ocorreu uma diminuição considerável no número de artigos que atenderam os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos *a priori*, pois de 290 artigos, somente 5 foram selecionados.

A partir do resultado alcançado, foi decidido ampliar a pesquisa em outras bases de dados, como a *Spell*. Para a realização da pesquisa nessa base, foram utilizados os mesmos critérios aplicados na Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, Scopus e *Web of Science*. Após a aplicação das palavras-chave na *Spell*, optou-se incluí-la devido ao volume de periódicos e artigos relacionado com a intenção dessa pesquisa. Com a inclusão da *Spell*, o resultado foi ampliado de 290 para 304 artigos selecionados, descrito no Quadro 4 e na Figura 2.

Quadro 4 – Resultado da pesquisa preliminar nas bases de dados e após a aplicação dos filtros

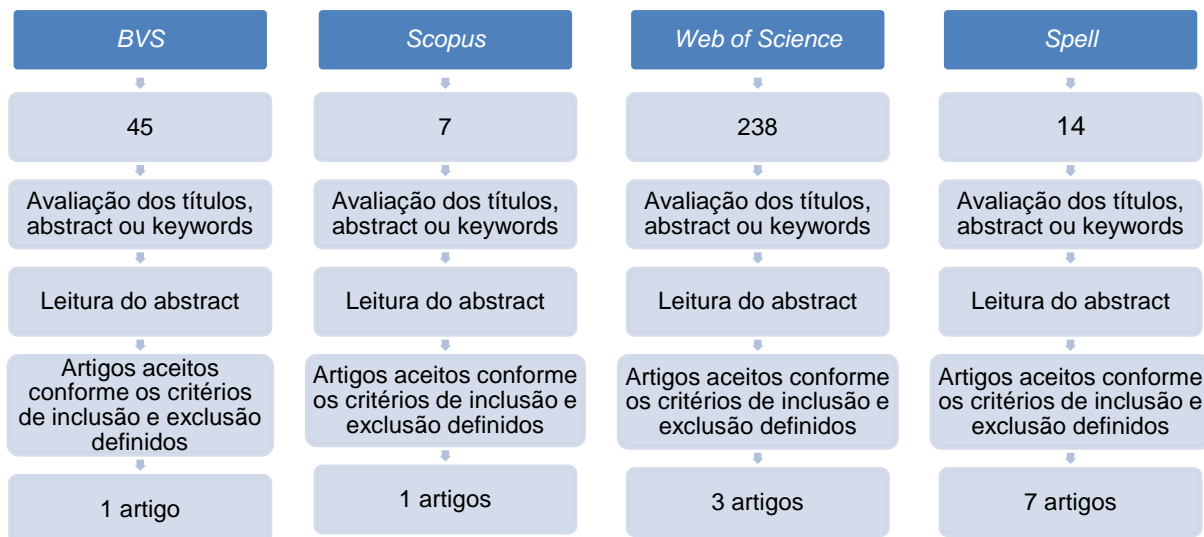
Palavras-chave				
	<i>BVS</i>	<i>Scopus</i>	<i>Web of Science</i>	<i>Spell</i>
<i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i>	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 2000 – 2022 (ano de publicação), revistas acadêmicas.	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 1924 – 2022 (ano de publicação), todos os tipos de documentos.	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) – 1945 – 2022 (ano de publicação), todos os tipos de documentos.	Resultados para <i>hospitality OR hospital</i> (Título) 2000 – 2022 (ano de publicação), todos os tipos de documentos.
Total	128	500	5.078	1.687
Resultados obtidos com a aplicação dos filtros: tipos de documentos, ano de publicação e publicados em periódicos, revista especializadas ou indexados				
<i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i>	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.	Resultados para <i>(hospitality OR hospital) AND (innovation in services hospitality)</i> com a aplicação dos filtros.
Total	45	7	238	14
Total Geral	304			

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Os resultados obtidos com a busca efetiva nas bases de dados após a aplicação dos filtros: tipos de documentos, ano de publicação e publicados em periódicos, revistas especializadas ou indexadas, foi de 304 artigos.

Aplicou-se novamente o processo sistemático de leitura, mas agora somente com os 14 artigos selecionados da base de dados Spell, conforme apresentado na Figura 2.

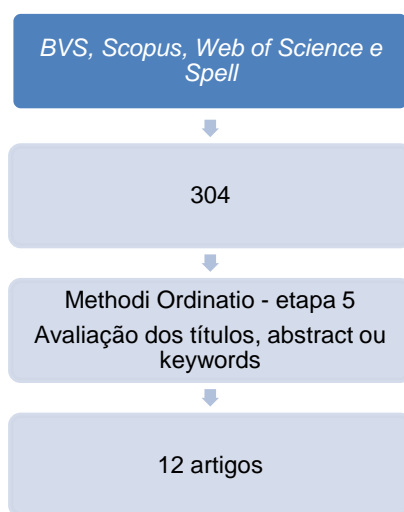
Figura 2 - Processo sistemático de seleção de literatura



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Após a leitura do *abstract* dos 14 artigos da *Spell*, foram selecionados 7 artigos que atenderam os critérios de inclusão e exclusão definidos. Dessa forma, o resultado final da seleção de artigos está demonstrado na Figura 3.

Figura 3 – Resultado final da seleção de artigos



Fonte: dados da pesquisa (2022).

Após a aplicação da etapa 5, dos 304 artigos, 12 artigos foram selecionados para identificação do fator de impacto, ano de publicação e número de citações, etapa 6. Para localizar o fator de impacto das revistas, optou-se pelo indicador do índice bibliométrico utilizado pela *Google Scholar*: a mediana do h5. “O índice h5 é o indexador h dos artigos publicados nos últimos cinco anos passados. Trata-se do maior número h de uma publicação, em que h artigos publicados de 2016 foram citados no mínimo h vezes” (GOOGLE SCHOLAR, 2022) e a mediana h5 “consiste na média de suas publicações para os artigos que atendem ao índice h5” (GOOGLE SCHOLAR, 2022). A escolha desse índice deu-se devido todas as revistas selecionadas utilizarem esse indicador, pois quando ocorreu a pesquisa para identificar o fator de impacto a partir do JCR e SJR, conforme orienta Pagani, Kovaleski e Resende (2015), ocorreram divergências, pois nem todas as revistas utilizam as mesmas métricas.

Além do fator de impacto, a planilha contempla o autor, título e ano do artigo, título do periódico e o número de citações do artigo. Com o levantamento de todos esses dados, foi possível classificar os artigos utilizando a equação $InOrdinatio = (Fi / 1000) + (\alpha * (10 - (AnoPesq - AnoPub))) + (Ci)$ (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2015). A equação é aplicada para conhecer a relevância científica de um artigo científico.

Onde:

Fi: mediana h5 (Google Scholar)

$\alpha = 10$ (optou-se por deixar em 10 o coeficiente), devido indicação dos autores com relação a relevância do ano de publicação dos artigos (PAGANI; KOVALESKI; RESENDE, 2015).

AnoPesq – AnoPub = 2022 - o ano da publicação.

Ci = contagem de citações do artigo.

A equação foi aplicada nos 12 artigos, sendo possível identificar o ranqueamento dos artigos, de acordo com a Tabela 1.

Tabela 1 – Ranking dos artigos

Continua

Autor	Título	Ano	Periódico	Número de citações	InOrdinatio	Mediana h5
Larrea, G.L. de; Altin, M., Koseoglu, M.A.; Okumus, F.	An integrative systematic review of innovation research in hospitality and tourism	2021	Tourism Management Perspectives	9	99,08	82
Rocha, M.C.V.; Silva, I.C.; Silva, R.L.; Duarte, A.L.F.	Percepção do cliente de hospital sobre qualidade, serviços e valor agregado do serviço de hotelaria	2021	RAHIS. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde	0	90,01	10
Diniz, A. M. O.; Bueno, J. M.	Avaliação de Mudanças no Modelo de Prestação do Serviço de Lavanderia Hospitalar: O Caso do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia	2020	RAHIS. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde	0	80,01	10
Diniz, A.M.O.; Bueno, J.M.	A gestão de hotelaria hospitalar uma revisão bibliométrica	2020	Revista de Gestão em Sistemas de Saúde	0	80,01	14
Cruz, G.L.K.	A Hospitalidade como Diferencial Competitivo sob a Percepção dos Gestores Hospitalares: Um Estudo de Caso Comparativo	2019	Revista Hospitalidade	0	70,00	8
Samal, A., Pradhan, B.B., Kachhawa, K., Agrawal, D. and Kumar, S.	A study on the perspectives of hospitality industry with emphasis on private hospitals and tertiary teaching medical facilities in India	2017	Research Journal of Pharmacy and Technology	1	51,06	69
Pinto, C.C.; Alves, E.A.	A gastronomia no contexto da hotelaria hospitalar: um estudo de caso na cidade do Rio de Janeiro, RJ, Brasil.	2017	RAHIS. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde	0	50,01	10
Shirzadi, S.M., Raeissi, P., Nasiripour, A.A.; Tabibi, S.J.	Factors affecting the quality of hospital hotel services from the patients and their companions' point of view: A national study in Iran.	2016	Journal Of Research In Medical Sciences	5	45,38	38
Mascarenhas, R.G.T., Mainardes, I.; Carneiro, D.C.	Eventos em Hotelaria Hospitalar: Aspectos da Gastronomia no Fornecimento de Cardápio para Dietas Restritivas	2016	Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade	1	41,00	9

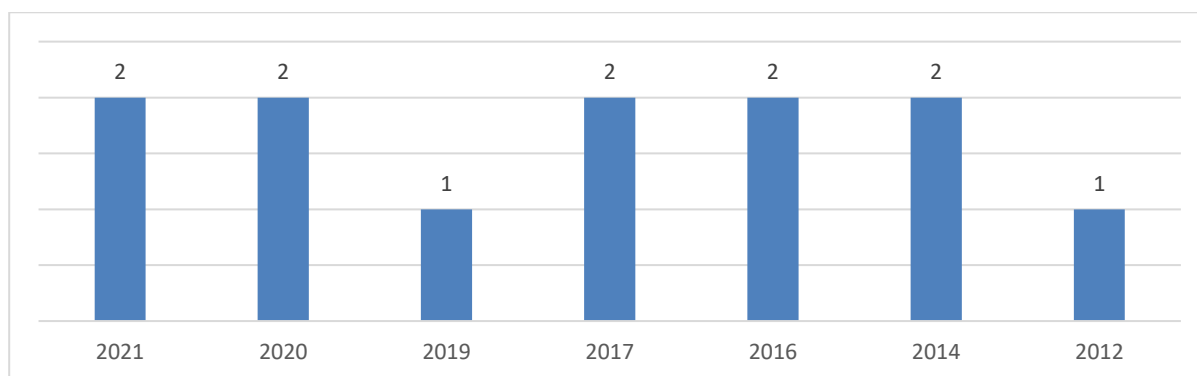
Autor	Título	Ano	Periódico	Número de citações	InOrdinatio	Mediana h5
Brito, L.S.; Perinotto, A.R.C.	O brincar como promoção à saúde: a importância da brinquedoteca hospitalar no processo de recuperação de crianças hospitalizadas	2014	Revista Hospitalidade	0	20,00	8
Santos, A.F.; Tomazzoni, E. L.	Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo	2014	Revista Hospitalidade	0	20,00	8
Benatti, B.D. and Pontes, S.	Atividades de entretenimento na hotelaria hospitalar: entretenimento, lazer e cultura como promoção de saúde	2012	Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade	0	0,009	9

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Conforme Tabela 1, verifica-se que os 12 artigos possuem *InOrdinatio* positivo, portanto, todos foram selecionados para a realização da etapa 8, que contempla o download dos artigos em pdf. Após a localização e download dos artigos, foi realizada a leitura sistemática e análise dos mesmos, contemplando a etapa 9.

Após a realização da leitura sistemática dos 12 artigos selecionados, apresenta-se os resultados com relação a distribuição das publicações por ano, conforme período pesquisado, de 2000-2022.

Gráfico 1 – Evolução temporal da publicação dos artigos

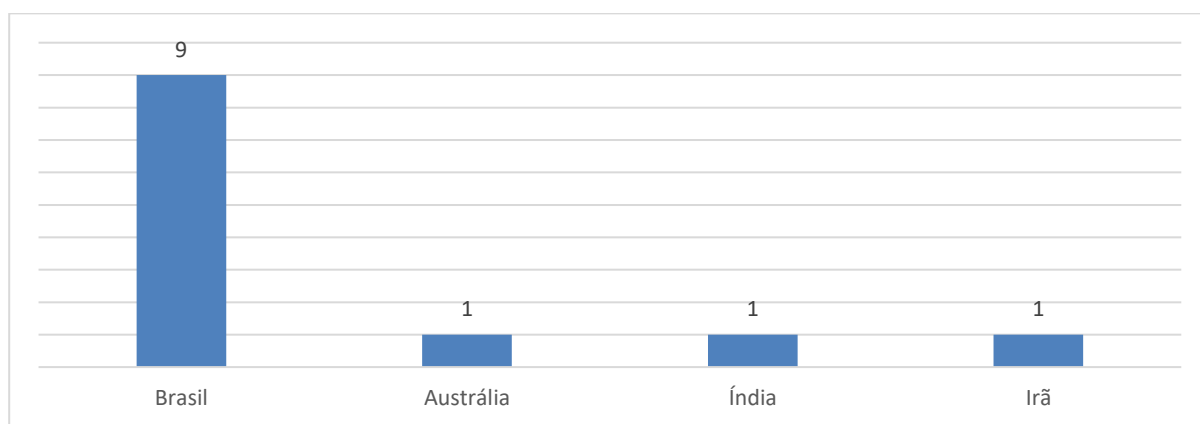


Fonte: dados da pesquisa (2022).

Verifica-se no Gráfico 1, uma homogeneidade na quantidade de trabalhos desenvolvidos sobre o tema nos anos de 2021, 2020, 2017, 2016 e 2014, cada um com 2 trabalhos publicados.

No Gráfico 2, verifica-se a distribuição das publicações por país.

Gráfico 2 – Distribuição dos artigos por país

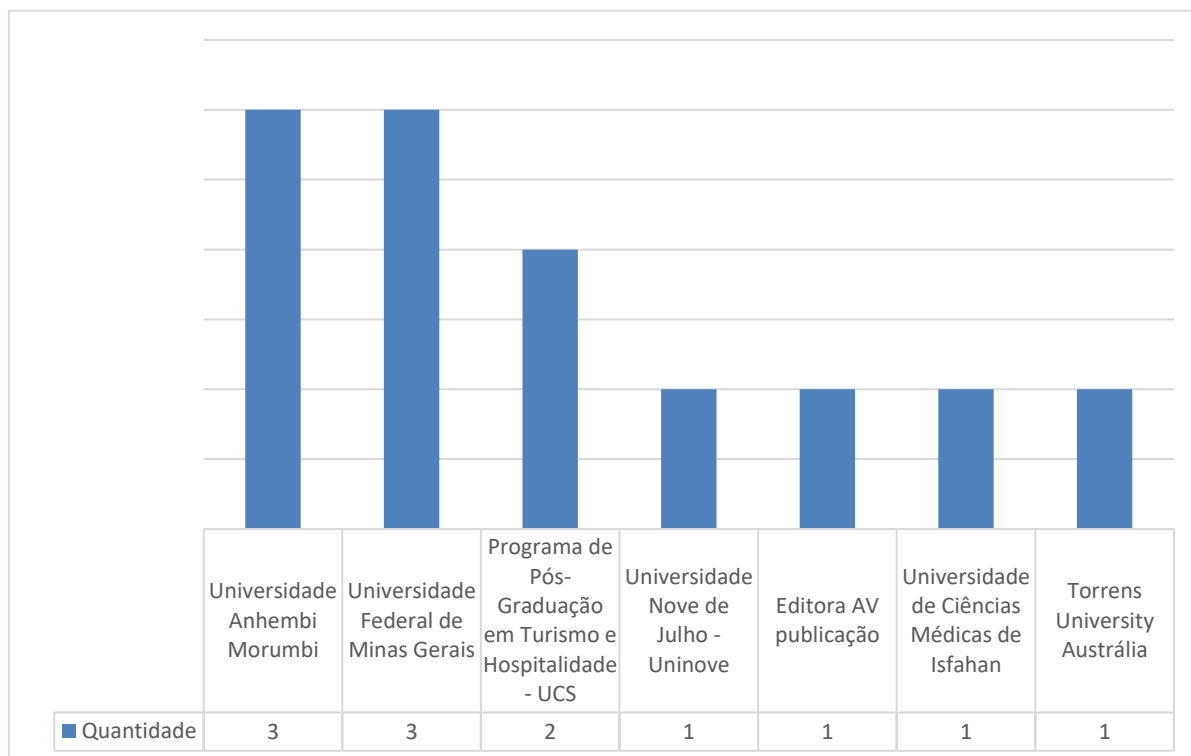


Fonte: dados da pesquisa (2022).

Já com relação a distribuição de publicações por país, o Brasil ficou em primeiro lugar, com 9 artigos publicados.

Outro ponto analisado foi a distribuição dos artigos por Instituição, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Distribuição dos artigos por Instituição



Fonte: dados da pesquisa (2022).

A Universidade de Anhembi Morumbi e a Universidade Federal de Minas Gerais ficaram em primeiro lugar, com 3 artigos publicados, em segundo, a Universidade Federal de Minas Gerais e a Universidade de Caxias do Sul, cada uma com 2 artigos publicados. Acredita-se que um dos fatores para as IES alcançarem esse resultado, seja o fato delas serem Universidades com cursos de graduação e pós-graduação na área.

Com relação aos artigos mais citados, um ponto que chamou a atenção foi o estudo de Larrea et al., (2021), que ficou em primeiro lugar, com 9 citações, ~~bem~~ como também foi classificado em primeiro lugar no ranqueamento dos artigos de acordo com a equação *InOrdinatio*, que determina a relevância científica do artigo.

Outro ponto analisado foi a qualidade dos artigos a partir da classificação Qualis Capes Quadriênio 2013-2016, de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2 – Classificação Qualis Capes

A2	B1	B2	B3	B4	Sem classificação
1	1	2	3	3	2

Fonte: dados da pesquisa (2022).

Verifica-se que dos 12 artigos, 1 está publicado em revista A2 (que contempla periódicos de excelência internacional), 1 em revista B1 e 2 em B2 (são os periódicos de excelência nacional), 3 em revista B3 e 3 em revista B4 (são os periódicos de média relevância), e 2 artigos não estão classificados no Qualis.

A partir da leitura sistemática dos artigos, foi possível elaborar um panorama das pesquisas desenvolvidas sobre as práticas de inovações na área de hotelaria hospitalar, conforme apresentado no Quadro 5.

Quadro 5 – Panorama de pesquisas sobre o tema

continua

Autores	Constructo	Objetivos	Metodologia	Resultados
Larrea, G.L. de; Altin, M.; Koseoglu, M.A.; Okumus, F.	Inovação Hospitalidade Turismo	Sintetizar e analisar estudos de revisão de literatura sobre inovação no campo da hospitalidade e turismo.	Revisão sistemática integrativa.	Os resultados apontam que existe uma ampla gama de possíveis caminhos de pesquisa futura.
Rocha, M.C.V.; Silva, I.C.; Silva, R.L.; Duarte, A.L.F.	Excelência em serviços Turismo e Hotelaria Humanização	Avaliar a hospitalidade na hotelaria hospitalar a partir da ótica dos pacientes e demais clientes envolvidos, dando ênfase em fatores como estrutura, qualidade no atendimento, planejamento estratégico e humanização.	Abordagem quantitativa, descritiva a partir de estudo de caso e análise documental.	Vários hospitais conseguem atender as exigências do cliente saúde com relação a hospitalidade e infraestrutura. No entanto, ainda há instituições que deixam a desejar.
Diniz, A. M. O.; Bueno, J. M.	Gestão pública Hospitais públicos Hotelaria hospitalar	Avaliar as mudanças dos contratos de prestação do serviço de lavanderia hospitalar do Hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia – HC-UFU ocorridas a partir de 2010 e seus efeitos nos processos e resultados da lavanderia hospitalar.	Abordagem qualitativa e uso de estudo de caso único.	Foi proposto um novo modelo para atender problemas dos contratos anteriores e melhoria da prestação do serviço.

continua

Autores	Constructo	Objetivos	Metodologia	Resultados
Diniz, A.M.O.; Bueno, J.M.	Gestão hospitalar Hotelaria hospitalar	Analisar a produção científica brasileira em hotelaria hospitalar, de 2013 a 2018.	Quantitativa Revisão bibliométrica.	Mesmo com o desenvolvimento do tema, existem lacunas principalmente na gestão de hotelaria hospitalar de hospitais públicos.
Cruz, G.L.K.	Hospitalidade Hotelaria Hospitalar	Analisar a percepção dos gestores hospitalares sobre a hospitalidade como um diferencial competitivo.	Estudo exploratório, descritivo e qualitativo realizado mediante um estudo de caso múltiplo.	Os hospitais ainda não possuem um serviço de hotelaria hospitalar de eficiência.
Samal, A., Pradhan, B.B., Kachhawa, K., Agrawal, D. and Kumar, S.	Hotel Hospital Qualidade	Investigar a qualidade do serviço, a percepção dos pacientes que visitam um famoso hospital universitário de medicina privado no estado de Odisha.	Modelo SERVQUAL. Quantitativa. Estudo de caso único.	Hospital pesquisado foi percebido positivamente por mais da metade dos clientes, mas existem algumas lacunas que precisam ser resolvidas.
Pinto, C.C.; Alves, E.A.	Gastronomia Hospitalidade	Avaliar a implantação da gastronomia em uma Unidade de Alimentação de Nutrição (UAN) de um hospital particular.	Estudo transversal de abordagem qualitativa, do tipo estudo de caso único.	Muitas adaptações precisam ser feitas para um sistema gastronômico hospitalar, mas a rentabilidade proporcionada pode ser compensador.
Shirzadi, S.M., Raeissi, P., Nasiripour, A.A.; Tabibi, S.J.	Hotelaria Hospitalar Qualidade	Determinar os pontos de vista dos pacientes e seus familiares sobre os fatores que afetam os serviços de hotelaria hospitalar no Irã em 2015.	Estudo descritivo transversal Caso múltiplo Quantitativa	Na visão dos pacientes e seus acompanhantes, os fatores que afetam os serviços de hotelaria hospitalar no país são muito importantes.
Mascarenhas, R.G.T., Mainardes, I.; Carneiro, D.C.	Eventos Gastronomia Hotelaria hospitalar	Melhor entendimento do fornecimento de cardápio com dieta restritiva personalizada em eventos para profissionais em Saúde.	Estudo de caso, exploratório e descritivo.	A nutrição hospitalar, quando aliada ao trabalho multiprofissional e voltada a um evento hospitalar específico, pode se tornar um diferencial.
Brito, L.S.; Perinotto, A.R.C.	Hotelaria hospitalar Humanização	Apresentar a importância da brinquedoteca hospitalar como espaço que auxilia no processo de recuperação de crianças hospitalizadas.	Qualitativa do tipo estudo de caso único.	A brinquedoteca hospitalar exerce um papel relevante na reabilitação das crianças internadas.

Autores	Constructo	Objetivos	Metodologia	Resultados
Santos, A.F.; Tomazzoni, E. L.	Hotelaria Hospitalar Cursos Acadêmicos	Analisar os cursos acadêmicos de hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo.	Descritiva e exploratória.	São escassas as ofertas de programas de formação na área de hotelaria hospitalar.
Benatti, B.D. and Pontes, S.	Hotelaria Hospitalar Entretenimento	Entender a percepção do paciente sobre a ocupação do tempo ocioso durante a internação e a percepção dos prestadores de serviços de entretenimento sobre o trabalho desenvolvido.	Pesquisa exploratória. Quantitativas e qualitativas. Estudo de caso único.	Os pacientes têm baixo nível de informação e de expectativa sobre o entretenimento no contexto hospitalar.

Fonte: dados da pesquisa (2022).

O estudo de Larrea *et al.* (2021) teve como objetivo investigar as principais perspectivas da literatura sobre inovação em hospitalidade e turismo. Os autores sintetizaram e analisaram 85 artigos sobre inovação e 261 artigos empíricos foram revisados. Os resultados apontam que existe uma ampla gama de possíveis caminhos de pesquisa futura, sendo algumas delas relacionadas a inovação sob as lentes da teoria da complexidade, a comercialização de inovações ociosas como parte do paradigma de inovação aberta e o efeito da governança corporativa na inovação.

O trabalho de Rocha, Silva, Silva e Duarte (2021) se propôs a avaliar a hospitalidade na hotelaria hospitalar através da aplicação de questionário com os clientes de saúde, com o objetivo de analisar a percepção de todos com relação ao atendimento médico, alimentação, acomodação. Os autores ressaltam a pertinência do estudo devido a hotelaria hospitalar ser um setor que está em expansão e sofrendo diversas alterações de acordo com as regras de cada instituição.

Diniz e Bueno (2020) se propuseram a avaliar os contratos de prestação do serviço de lavanderia hospitalar e seus efeitos nos processos e resultados da lavanderia hospitalar, com o objetivo de apresentar uma alternativa de contrato de terceirização de prestação deste serviço onde o hospital pudesse obter melhor relação custo/benefício.

Em outra pesquisa desenvolvida Diniz e Bueno (2020), os autores frisam que existe uma lacuna científica que precisa ser preenchida com a realização de estudos sobre hotelaria hospitalar, principalmente no âmbito dos hospitais públicos. Os autores realizaram uma pesquisa bibliométrica e um ponto importante identificado foi a escassez de estudos sobre o constructo hotelaria hospitalar, resultando em 13 artigos que tratavam direta ou indiretamente sobre o tema.

Já o estudo de Cruz (2019) identificou que as práticas de hotelaria hospitalar ainda estão em crescimento na maioria dos hospitais analisados, pois é um assunto bastante novo. O autor frisa a importância da hotelaria hospitalar para as instituições de saúde e o resultado positivo quando se aborda a satisfação dos clientes de saúde.

A pesquisa realizada por Samal *et al.* (2017) demonstra aspectos relevantes sobre como os hospitais devem construir e manter a vantagem competitiva sustentável, a partir da implementação das práticas de hotelaria. No estudo é evidenciado que a qualidade é um dos pontos mais importantes para diferenciação e vantagem competitiva, dessa forma a partir de uma pesquisa sobre satisfação dos clientes para entender seus sentimentos e identificar seus níveis de insatisfações, os autores comparam a indústria hoteleira com o setor hospitalar, ressaltando que os hospitais precisam implementar as inovações que surgiram na hotelaria clássica, após anos de pesquisa e implicações de padrões de qualidade.

O artigo de Pinto e Alves (2017) aborda a hotelaria hospitalar, mas com foco em uma das práticas desenvolvidas pela hotelaria clássica, a gastronomia. Os autores afirmam que a gastronomia hospitalar é um diferencial competitivo para as organizações hospitalares privadas, pois o público alvo dessas organizações são os clientes de saúde com um alto poder aquisitivo.

Os autores Shirzadi *et al.* (2017) relatam que estudos anteriores desenvolvidos no Irã sobre a qualidade do atendimento hospitalar e a satisfação do paciente, afirmam que investir no aprimoramento dos programas de qualidade do serviço pode resultar em lealdade e satisfação do paciente. Outro ponto relevante abordado pelos autores é que a atenção aos pontos de vista dos pacientes é essencial para a avaliação da qualidade dos serviços. Dessa forma, foi evidenciado nesse estudo que as práticas de hotelaria hospitalar são avaliadas como importantes pelos pacientes, pois os mesmos se preocupavam com questões como: equipamentos, serviços de nutrição, transporte hospitalar, instalações, limpeza, acomodação de seus acompanhantes e compras.

Mascarenhas, Mainardes e Carneiro (2016) investigaram o fornecimento de cardápio com dieta restritiva personalizada em eventos para profissionais em saúde. Os resultados do estudo apontam que é possível desenvolver um evento temático com cardápio personalizado que atenda o bem receber e a hospitalidade, fatores intrínsecos da hotelaria hospitalar.

O estudo de Brito e Perinotto (2014) buscou investigar a humanização em ambientes hospitalares através da importância de uma brinquedoteca em hospitais, como espaço que auxilia no processo de recuperação de crianças hospitalizadas.

Santos e Tomazzoni (2014) se propuseram a investigar a oferta de cursos acadêmicos na área de hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. Os achados da pesquisa apontam que nesse campo existe uma fragilidade acadêmica, pois somente três cursos oferecem especialização na área. Outra questão levantada pelos autores é que muitos profissionais de saúde desconhecem as práticas de hotelaria hospitalar e que a produção científica ainda é incipiente.

Benatti e Pontes (2012) buscaram entender a percepção do paciente sobre a ocupação do tempo ocioso durante a internação e a percepção dos prestadores de serviços de entretenimento sobre o trabalho desenvolvido. Nesse viés, é importante apresentar os resultados obtidos com a pesquisa quantitativa e qualitativa. A pesquisa quantitativa foi realizada com os pacientes, e esses demonstraram interesse em participar das atividades. Os resultados obtidos com a pesquisa qualitativa com os prestadores de serviços de entretenimento, apontam que as atividades de entretenimento acontecem de forma tímida.

Verifica-se que a partir dos artigos analisados, 4 são de abordagem qualitativa e 4 quantitativa, 1 mista e três artigos não descrevem a abordagem. Importante frisar, que a maioria das pesquisas são estudo de caso e 2 artigos são teóricos, sendo revisão sistemática e outro um estudo bibliométrico.

A partir do objetivo do estudo, percebe-se que não foi localizado nenhum artigo que abordasse as práticas de hotelaria hospitalar como inovação. Somente o artigo de Larrea *et al.* (2021) abordou o constructo inovação, mas com foco em hospitalidade e turismo de forma mais abrangente, sendo essa pesquisa uma revisão de literatura.

4 Considerações finais

Esse estudo buscou explorar o tema hotelaria hospitalar por meio da apresentação de uma revisão sistemática da literatura sobre as práticas de inovações na área de hotelaria hospitalar, de 2000 a 2022, a fim de descrever um panorama de pesquisas sobre o tema.

Para atingir o objetivo desse estudo, foi realizada a busca efetiva nas de dados Biblioteca Virtual em Saúde – BVS, *Scopus*, *Web of Science* e *Speel*. O resultado obtido foi de 304 artigos. Com o levantamento dos 304 artigos, foi aplicada a etapa 5 da *Methodi Ordinatio*. Essa etapa foi realizada com o objetivo de avaliar quais dos 304 artigos abordam o tema práticas de inovação na área de hotelaria hospitalar.

O resultado obtido chamou a atenção, pois somente 12 artigos atenderam os critérios de seleção. Esse dado deve ser enfatizado, pois percebe-se a existência de um *gap* teórico com relação a produção científica sobre práticas de inovação na área de hotelaria hospitalar, mesmo sendo a inovação e a hotelaria hospitalar, temas pertinentes e de interesse de estudiosos de diversas áreas do conhecimento.

Dessa forma, identifica-se uma carência de estudos na literatura sobre as práticas de inovação implementadas na área de hotelaria hospitalar das organizações hospitalares, fato esse que aponta a necessidade de maior exploração nesse campo de estudo, pois conforme os autores dos 12 artigos selecionados, a hotelaria hospitalar é uma prática importante para o hospital que busca a satisfação do cliente de saúde através de atendimento de qualidade, humanizado e acolhedor, o que justifica a contribuição acadêmica e a originalidade dessa pesquisa.

Corroborando com as informações apresentadas, dentre os estudos pesquisados somente o artigo Larrea et al., (2021) abordou inovação em hospitalidade e turismo, mas sem aplicabilidade prática em uma organização hospitalar, pois tratava-se de uma revisão sistemática. Já com relação aos artigos que apresentavam em seu título, *abstract* ou *keywords* as palavras-chave hotelaria hospitalar, conforme critérios definidos, verifica-se pesquisas relacionadas a (i) lavanderia hospitalar; (ii) a hospitalidade na hotelaria hospitalar, estudo de revisão sistemática que corrobora o *gap* teórico sobre o tema; (iii) práticas de hotelaria hospitalar que ainda estão em crescimento, pois é um assunto bastante novo; (iv) implementação das práticas de hotelaria; (v) a hotelaria hospitalar, mas com foco em uma das práticas desenvolvidas pela hotelaria clássica, a gastronomia; (vi) estudo que afirma que as práticas de hotelaria hospitalar são avaliadas como importantes pelos dos pacientes; (vii) a humanização em ambientes hospitalares; (viii) a oferta de cursos acadêmicos na área de hotelaria hospitalar; (ix) serviços de entretenimento.

Salienta-se que nesse estudo não foram pesquisados outros tipos de materiais nas bases de dados, como dissertações, teses e livros, o que pode ter limitado ainda mais o resultado da

pesquisa. Isso ocorreu, pois, a *Methodi Ordinatio* orienta que a equação *InOrdinatio*, que emprega três fatores: número de citação, ano de publicação e fator de impacto, seja aplicada a artigos, mas os autores Pagani, Kovalski e Resende (2018) frisam que é possível aplicar a equação *InOrdinatio*, suprimindo o fator e impacto da fórmula, isso possibilitaria a aplicação da metodologia em outros tipos de materiais.

Diante dessa limitação, sugere-se novas pesquisas ampliando os estudos em outras fontes de materiais, como teses e dissertações e contemplando outras palavras-chave para verificar a produção científica sobre o tema, ainda pouco explorado na academia.

Referências

AKMAN, G.; YILMAZ, C. Innovative capability, innovation strategy and market orientation: an empirical analysis in Turkish software industry. **International Journal of Innovation Management**, v. 12, n. 1, p. 69-111, 2008.

BARZOTO, L. da C. *et al.* Ambiente de inovação em instituição hospitalar. **XXXIII Encontro da ANPAD**, 2009. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/45/EOR70.pdf. Acesso em: 20 mar.2020.

BESSANT, J.; TIDD, J. **Inovação e empreendedorismo** [recurso eletrônico]. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

BENATTI, B. D.; PONTES, S. Atividades de entretenimento na hotelaria hospitalar: entretenimento, lazer e cultura como promoção de saúde. **Rosa dos Ventos-Turismo e Hospitalidade**, v. 4, n. 1, p. 15-24, 2012.

BITTAR, O. J. N. V. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. **RAS**, v. 3, n.12, jul-set, 2001.

BRITO, L. S.; PERINOTTO, A. R. C. O brincar como promoção à saúde: a importância da brinquedoteca hospitalar no processo de recuperação de crianças hospitalizadas. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.11, n.02, p. 291-315, dez. 2014.

BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BRITO, E. P. Z.; BRITO, L. A. L.; MORGANTI, F. Inovação e o desempenho empresarial: lucro ou crescimento? **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 8, n. 1, art. 6, jan./jun. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/Wmcg8qPcXx5gQwpxhfMXBfc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 22 jun.2022.

CARVALHO, A. M. de.; ROSSINI, S. Evolução dos conceitos de hotelaria em saúde. **Revista Brasileira de Ciências da Saúde**, ano III, n. 7, jan/mar 2006.

CRUZ, G. L. K. da. A hospitalidade como diferencial competitivo sob a percepção dos gestores hospitalares: um estudo de caso comparativo. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.16, n.01, p. 109-124, 2019. DOI:<https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n1.006>.

DINIZ, A. M. O.; BUENO, J. M. A gestão de hotelaria hospitalar – uma revisão bibliométrica. **Rev. Gest. Sist. Saúde**, São Paulo, v. 9, n.2, p. 241-268. DOI: <https://doi.org/10.5585/rgss.v9i2.13278>.

DINIZ, A. M. O.; BUENO, J. M. Avaliação de mudanças no modelo de prestação do serviço de lavanderia hospitalar: o caso do hospital de Clínicas da Universidade Federal de Uberlândia. *Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*. **RAHIS, Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v.17, v.1 2020. DOI: <https://doi.org/10.21450/rahis.v16i4.5949>.

FERREIRA, J. J. M.; MARQUES, A. S. E.; BARBOSA, M. J. Relação entre inovação, capacidade inovadora e desempenho: o caso das empresas da região da beira interior. **Revista de Administração e Inovação**, São Paulo, v. 4, n. 3, p. 117-132, 2007. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/79095/83167>. Acesso em: 22 jun. 2022.

FRANCIS, D.; BESSANT, J. Targeting innovation and implications for capability development. **Technovation**, n. 25, p.171-183, 2005.

GALVÃO, Taís Freire; PEREIRA, Mauricio Gomes. Revisões sistemáticas da literatura: passos para sua elaboração. **Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília**, n. 23, v.1, p.183-184, jan-mar, 2014. DOI: 10.5123/S1679-49742014000100018.

GOOGLE SCHOLAR. **Principais publicações**. 2022. Disponível em: https://scholar.google.com/citations?view_op=top_venues. Acesso em: 16 jun. 2022.

LARREA G.L. de *et al.* An integrative systematic review of innovation research in hospitality and tourism. **Tourism Management Perspectives**, v. 37, 2021.

LUONGO, J. et al. **Gestão de qualidade em saúde**. São Paulo: Rideel, 2011.

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

MIRANDA, K. F. *et al.* A capacidade inovativa e o desempenho econômico-financeiro de empresas inovadoras brasileiras. **REAd. Rev. eletrôn. adm**, v.21, n.2, maio/ago., 2015.

PAGANI, R. N., KOVALESKI, J.L.; RESENDE, L.M. Methodi Ordinatio: a proposed methodology to select and rank relevant scientific papers encompassing the impact factor, number of citation, and year of publication. **Scientometrics**, v. 105, n.3, p.2109-2135, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11192-015-1744-x>.

PAGANI, R. N.; KOVALESKI, J. L.; RESENDE, L. M. M. de. Avanços na composição da Methodi Ordinatio para revisão sistemática de literatura. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 46, n. 2, 2018. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1886>. Acesso em: 6 jun. 2022. DOI: 10.18225/ci.inf.v47i1.1886.

PELLEGRIN, Ivan de; ANTUNES JÚNIOR, José Antonio Valle. Inovação: uma discussão conceitual a partir da perspectiva da cadeia de valor. In: PROENÇA Adriano et al. (Org). **Gestão da inovação e competitividade no Brasil: da teoria para a prática** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: Bookman, 2015.

PINTO, C.C.; ALVES, E.A. A gastronomia no contexto da hotelaria hospitalar: um estudo de caso na cidade do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. **RAHIS, Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 14, n.2, p.01-13, Belo Horizonte, MG, abr/jun., 2017. DOI: <http://dx.doi.org/10.21450/rahis.v14i2.3844>.

POSSOLI, A. E. **Marketing na gestão hospitalar**. Curitiba: InterSaber, 2017.

ROCHA, M. C. V. Percepção do cliente de hospital sobre qualidade, serviços e valor agregado do serviço de hotelaria. **RAHIS, Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 18, n. 2, Belo Horizonte, MG, abr/jun., 2021. DOI: <https://doi.org/10.21450/rahis.v18i2.6647>.

SANTOS, A. F. de.; TOMAZZONI, E. L. Formação e atuação profissional em hotelaria hospitalar na cidade de São Paulo. **Revista Hospitalidade**, São Paulo, v.11, n.1, p.107-130, jun. 2014.

SAMAL, A. *et al.* A study on the perspectives of hospitality industry with emphasis on private hospitals and tertiary teaching medical facilities in India. **Research J. Pharm and Tech**, v.10, n.12, p.4377-4385, dec., 2017. DOI: 10.5958/0974-360X.2017.00805.8.

SHIRZADI, S.M *et al.* Factors affecting the quality of hospital hotel services from the patients and their companions point of view: A national study in Iran. **Journal of Research in Medical Sciences**, v. 21, n.1, jan.-dec., 2016.

Artigo recebido em: 26/06/2022.

Avaliado em: 06/08/2022.

Aprovado em: 11/08/2022.