

Relações de hospitalidade entre anfitriões e viajantes em busca de tratamento de saúde: o papel das casas de apoio

Hospitality relations between hosts and travelers in search of medical treatment: an analysis of support houses

Relaciones de hospitalidad entre anfitriones y viajeros en la búsqueda de tratamiento de salud: casas de apoyo en análisis

Ruan Tavares Ribeiro¹

Cristianelia Costa Alves²

Eriberto do Nascimento Sousa³

Artigo selecionado – Edição especial Turismo e Saúde

Resumo: Casas de apoio são unidades residenciais que acolhem viajantes em busca de tratamento de saúde, sobretudo em cidades referências em bens e serviços de saúde. O público-alvo desses espaços de acolhimento costuma ser pessoas que não dispõem de meios para se manter fora de seu entorno habitual. Apesar de os estudos da hospitalidade potencialmente contribuírem com a gestão desses espaços com vistas a um acolhimento humanizado aos hóspedes, pesquisadores do turismo e da hospitalidade pouco têm explorado esse objeto de estudo. Outras áreas do saber, por sua vez, têm se dedicado mais ao estudo das casas de apoio com ênfase na qualidade de vida e experiência dos pacientes e acompanhantes. Neste artigo, analisam-se as contribuições teóricas da hospitalidade sobre as relações entre anfitriões de casas de apoio e seus hóspedes por meio das práticas culturais de receber, hospedar, alimentar e entreter. Por meio de uma pesquisa qualitativa em casas de apoio, em São Luís, Maranhão, constatou-se que as casas de apoio são espaços formados por anfitriões que demonstram a virtude da hospitabilidade em todos os tempos da hospitalidade. Isto é, reconhecem que o bem-estar de seus hóspedes também pode estar associado a todos os momentos da estada na casa de apoio. Outra constatação relevante que fica como reflexão para formadores de políticas públicas é percepção dos anfitriões sobre a relevância do entretenimento para os hóspedes; até mesmo quem ainda não oferece esse serviço reconhece sua importância, por isso articulam-se em busca de parceiros para tal.

Palavras-chave: Hospitalidade. Anfitrião. Hóspede. Saúde. Pesquisa qualitativa.

Abstract: “Support houses” are spaces that welcome travelers in search of health treatments, mainly in cities known for their specialized health services. The target audience of those houses are usually people who are unable to afford costs of trips and stays out of their home. Although hospitality studies may potentially contribute to the management of these spaces towards a humane reception to guests, tourism and hospitality literature has not explored this object extensively. Other areas of knowledge, in turn, have been more dedicated to the study of support houses with an emphasis on the quality of life and experience of patients and companions. In this article, the theoretical contributions of hospitality on the relationships between hosts of support houses and their guests are analyzed through the cultural practices of welcoming, hosting, feeding and entertaining. Through qualitative research conducted at support houses, in São Luís, Maranhão, Brazil, it was found that they are spaces formed by hosts who demonstrate the virtue of hospitability at all times of hospitality. They recognize that the well-being of their guests can also be associated with all the moments of their stay in the support house. Another relevant finding, which is left as a reflection for public policy makers, is the perception of hosts about the relevance of entertainment for guests; even those who still do not offer this service recognize its importance, which is why they look for partners to help them entertain guests.

Keywords: Hospitality. Host. Guest. Health. Qualitative research.

¹ **Formação/curso:** Doutorando em Hospitalidade. **Instituição:** UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI – UAM, São Paulo – SP, Brasil. **E-mail:** ruantavaresufma@gmail.com

² **Formação/curso:** Bacharel em Hotelaria. **Instituição:** UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA, São Luís – MA, Brasil. **E-mail:** crisc.alves7@gmail.com

³ **Formação/curso:** Doutorando em Turismo. **Instituição:** UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO – USP, São Paulo – SP, Brasil. **E-mail:** eriberto.nasc@hotmail.com

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

Resumen: Casas de apoio son unidades residenciales que acogen a viajeros en busca de tratamiento de salud, especialmente en ciudades que son referencia en salud. El público de estos espacios de acogida suele ser personas que no disponen de medios para mantenerse fuera de su entorno habitual. Si bien los estudios de hospitalidad contribuyen potencialmente a la gestión de estos espacios con miras a una recepción humana a los huéspedes, los investigadores en turismo y hospitalidad no han explorado mucho este objeto de estudio. Otras áreas del conocimiento se han dedicado más al estudio de las casas de apoyo con énfasis en la calidad de vida y experiencia de pacientes y acompañantes. Aquí se analizan los aportes teóricos de la hospitalidad sobre las relaciones entre anfitriones de casas de apoyo y sus huéspedes a través de las prácticas culturales de acogida, hospedaje, alimentación y entretenimiento. A través de una investigación cualitativa en casas de apoyo, en São Luís, Maranhão, se constató que casas de apoyo son espacios formados por anfitriones que demuestran la virtud de la hospitalidad en todo momento de la hospitalidad. Reconocen que el bienestar de sus huéspedes también puede estar asociado a todos los momentos de su estadía en la casa de apoyo. Se deja como reflexión para las políticas públicas la percepción de los anfitriones sobre la relevancia del entretenimiento para los invitados; incluso quienes aún no ofrecen este servicio reconocen su importancia, por lo que trabajan en conjunto en la búsqueda de socios para hacerlo.

Palabras Clave: Hospitalidad; Anfitrión; Huésped; Salud, Investigación cualitativa.

1 Introdução

Viagens para tratamento de saúde diferenciam-se das viagens de negócios ou lazer não somente em razão da motivação, mas, principalmente, pelo tipo de hospedagem. Além dos meios de hospedagem tradicionais, como a hotelaria ou casas de amigos e parentes, os hospitais costumam hospedar os viajantes em busca de tratamento de saúde por meio da internação hospitalar e/ou seus acompanhantes. Para os sujeitos com alto poder aquisitivo, custear longas estadas em hotéis durante seu tratamento fora de seu entorno habitual é uma opção viável. Já aqueles que têm amigos ou parentes disponíveis para hospedá-los em suas casas, também possibilita a realização da viagem. Esses dois grupos de sujeitos normalmente são contemplados nas estatísticas de visitantes de destinos, logo são visibilizados nos estudos do setor – basta verificar a pergunta sobre o meio de hospedagem utilizado pelos visitantes em pesquisas de demanda turística.

E as pessoas que não se encaixam em nenhum dos dois grupos acima, a quem podem recorrer em busca de acolhimento? Nem sempre é possível acomodar os viajantes em questão, desse modo, outros meios de hospedagem devem ser mobilizados, como é o caso das casas de apoio, objeto deste estudo. Essa deveria ser uma questão importante para o estudo do turismo no Brasil em razão das barreiras de acesso aos melhores serviços de saúde em grandes centros urbanos. Nas cidades,

Diversos pacientes buscam [...] diagnósticos e tratamentos especializados, geralmente não disponíveis nos seus lugares de origem. Por vezes, o parecer médico não aponta gravidade, abreviando a permanência do viajante naquela cidade. Mas, em alguns casos, tais tratamentos de saúde – especialmente os procedimentos oncológicos e ortopédicos – podem se prolongar por semanas ou meses segundo o quadro clínico do paciente, não raro exigindo a frequência diária a sessões

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

terapêuticas por longos períodos, cuja duração pode se estender por meses ininterruptos. (AZEVEDO; CHIANCA, 2016, p. 294)

É nesse contexto que surge uma resposta para a pergunta acima: hospedagem em casas de apoio. Trata-se de “unidades residenciais [públicas ou privadas] especializadas na acolhida de pessoas que deixam suas localidades (muitas vezes situadas a centenas de quilômetros de distância da capital) em busca desses bens e serviços de saúde” (AZEVEDO; CHIANCA, 2016, p. 294)⁴. Há, inclusive, política pública federal para a manutenção de casas de apoio, como a Portaria N° 2.555, de 28 de outubro de 2011, que “dispõe sobre o incentivo financeiro destinado ao custeio das ações desenvolvidas por Casas de Apoio para Pessoas Vivendo com HIV/AIDS” (BRASIL, 2011). Logo, esses espaços são definidos como “as pessoas jurídicas legalmente constituídas e organizadas sem fins lucrativos que funcionem como estrutura de suporte de acolhimento temporário ou de longa duração, inclusive nos finais de semana, disponibilizando pernoite, alimentação e atividades de cuidados com a saúde” (BRASIL, 2011).

Note-se que, na própria definição do Ministério da Saúde, as casas de apoio surgem como espaços de acolhimento por meio da hospedagem, da alimentação e das atividades de cuidados com a saúde. Ao se recorrer a literatura da hospitalidade, encontra-se, em Camargo (2003), as práticas culturais de hospedar e alimentar como tempos da hospitalidade humana que interessam aos estudos do turismo não somente em espaços comerciais, mas em qualquer espaço que possibilite as relações de hospitalidade entre anfitriões e visitantes ou turistas. Apesar de os estudos da hospitalidade potencialmente contribuírem com a gestão desses espaços com vistas a um acolhimento humanizado aos viajantes em busca de tratamento de saúde, pesquisadores do turismo e da hospitalidade pouco têm explorado esse objeto de estudo (DUAILIBE, 2015). Outras áreas do saber, como Antropologia, Psicologia, Serviço Social e Ciências da Saúde, por sua vez, têm se dedicado mais ao estudo das casas de apoio com ênfase na qualidade de vida e experiência dos pacientes e acompanhantes (ABADIA-BARRERO, 2002; ALVES *et al*, 2012; FERREIRA *et al*, 2015; GIRARDON-PERLINI, 2017; MELO; SAMPAIO, 2013; SALCI *et al*, 2020; SILVA; SALES, 2013; WAKIUCHI *et al*, 2017), e pouco analisam as relações entre os anfitriões desses espaços e os hóspedes. Tais análises contribuem o entendimento dos sentimentos vividos por sujeitos pacientes, acompanhantes ou trabalhadores das casas de apoio, incluindo voluntários, mas ainda não priorizam as relações estabelecidas entre os sujeitos. Diante dessa lacuna teórica, apresenta-se este artigo com o objetivo de analisar as

⁴ Vale destacar também o Programa Tratamento Fora de Domicílio (TFD), que custeia passagens e diárias, por meio do Sistema Único de Saúde (SUS), para muitos viajantes em busca de tratamento de saúde (SILVA *et al.*, 2021).

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

contribuições teóricas da hospitalidade sobre as relações entre anfitriões de casas de apoio e seus hóspedes por meio das práticas culturais de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter.

2 Hospitalidade

A hospitalidade, enquanto fenômeno social, tem recebido atenção de estudiosos de diferentes áreas do saber com várias perspectivas teóricas. Lugosi, Lynch e Morrison (2009) reconhecem que as investigações em hospitalidade demonstram maturidade e relevância crescente para práticas de gestão. Contudo, esses autores defendem que é necessário ressignificar o conceito de relevância, saltando do pensamento reducionista de melhor prática de gestão, como aumento de eficiência e redução de custo, por exemplo, para a adoção de práticas responsáveis entre os vários *stakeholders*.

A visão de Morrison (2002, p. 167) sobre "hospitalidade como uma forma diferenciada de troca humana" permite uma abordagem ampla do fenômeno nos mais variados contextos. Assim, pode-se romper com visões dicotômicas da hospitalidade como negócio ou fenômeno cultural. Lashley (2007) defende o mesmo pensamento, uma vez que é essencial abordar perspectivas hermenêuticas que superem abordagens unicamente positivistas, assim, na dinâmica da hospitalidade como negócio e fenômeno cultural, tem-se a oportunidade de analisar o relacionamento de anfitriões com os mais diversos tipos de hóspedes.

Isso ajuda a entender, por exemplo, como a hospitalidade dita genuína pode se manifestar em espaços de oferta de serviços, quando anfitriões demonstram um cuidado especial por seus clientes, aqui na figura de hóspedes (TELFER, 2000). A hospitalidade genuína está vinculada ao conceito de hospitabilidade (característica de hospitalidade), uma vez que se trata da vontade de ser hospitaleiro sem expectativa de reciprocidade, até mesmo em espaços comerciais (LASHLEY, 2015). As qualidades da hospitabilidade são o desejo de atender às necessidades do outro, de entretê-lo, de ajudá-lo em situação de vulnerabilidade, de fazê-lo companhia (TELFER, 2000). Essa vontade genuína de ser hospitaleiro, quando contextualizada localmente, dá vida a lugares de hospitalidade, ou seja, “uma forma privilegiada de encontros interpessoais caracterizados por uma atitude de receber o outro” (BAPTISTA, 2002, p. 157).

Esses encontros, que podem resultar em hospitalidade, urbanidade, inospitalidade ou até mesmo hostilidade (CAMARGO, 2021), acontecem em diferentes tempos e espaços. Camargo (2003) propõe um modelo analítico-operacional da dimensão do campo da hospitalidade nas práticas culturais de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter, em espaços domésticos, públicos, comerciais ou virtuais (Quadro 1). Apesar de o autor entender esse modelo como um esforço mais didático para seus

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

alunos e orientandos do que um avanço teórico na compreensão das relações de hospitalidade, Morrison (2018) reconhece a contribuição de Camargo como uma matriz relevante e que avança o conhecimento dos domínios da hospitalidade sistematizados por Lashley (2000).

Quadro 1 – Os tempos/espços da hospitalidade humana

Categoria	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para recepções e festas
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Espços públicos de lazer e eventos
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis Hospitais e casas de saúde Presídios	A restauração	Eventos e espetáculos Espços privados de lazer
Virtual	A <i>net-etiqueta</i> do enviar e receber mensagens por meios eletrônicos	Sites e hospedeiros de sites	A gastronomia eletrônica	Jogos e entretenimento

Fonte: Camargo (2003, p. 19)

Esse modelo analítico-operacional também inspirou Boeger (2017) a analisar a hospitalidade na hotelaria hospitalar (Quadro 2). Embora destaque-se que o objeto de estudo, neste artigo, não contempla diretamente o ambiente hospitalar, deve-se reconhecer que o contexto teórico da hotelaria hospitalar, conforme apresentado por Boeger, ajuda a compreender a gestão de um espaço de acolhimento como as casas de apoio, que oferta serviços de apoio e agrega alguns elementos da hotelaria tradicional com a hotelaria hospitalar. Isso propicia aos hóspedes um ambiente menos impessoal e mais agradável (BOEGER, 2017).

Quadro 2 – Tempos da hospitalidade no contexto da hotelaria hospitalar

Tempo	Descrição
Acolher	Hábito cultural de receber pessoas, no sentido do acolhimento ao outro, mais profundo que mera recepção. Nas instituições de saúde, há a oportunidade de agregar valor em pontos de contato nas internações eletivas, nos prontos-socorros, nas áreas de exames de imagem e em laboratórios de análises clínicas, nos ambulatórios e em consultórios; também ao telefone, nos <i>contact centers</i> e <i>call centers</i> , responsáveis pelo agendamento de consultas, exames e cirurgias. Vale para o relacionamento com cliente (chats, SAC ou Ouvidoria – diante de insatisfações ou dúvidas sobre os serviços que serão ou foram praticados). Significa promover eficiência em ambiente confortável e seguro.
Hospedar	Além de acomodar pessoas, o efeito do ato de hospedar se baseia na humanização do atendimento. Na área hospitalar há o agravante do confinamento. Na internação caracterizada por uma hospedagem, o cliente tem acesso a serviços de hotelaria

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

	hospitalar: roupa de cama e banho; colchão; ambientação do quarto etc. Tem contato com inúmeros serviços, como enfermagem, manutenção e SND. Hospedar é assegurar a continuidade do serviço de assistência com processos de abastecimento (roupa hospitalar, alimentação, medicamentos, serviços de higiene) e desabastecimento (resíduos sólidos, bandejas usadas ou enxoval sujo).
Alimentar	Uma maneira de perceber a hospitalidade por meio do alimento. Pode agregar valor, levando-se em conta cultura, religiosidade, etnia, aversões e preferências de um povo. Para Castro (<i>apud</i> Boeger, 2011), alimentar é arte de integrar patologia do cliente à dieta individualizada com técnicas gastronômicas, em interação num processo de escolha, considerando-se aversões e preferências.
Entreter	Ocorre por meio de atitudes que permitem criar um ambiente descontraído e aprazível no universo hospitalar, com inúmeras possibilidades no atendimento a clientes na hemodiálise, em salas de espera, nas brinquedotecas e por meio de programas de humanização, como a presença de palhaços, recriadores, contadores de histórias, além da presença de música e arte. O entretenimento deve ser considerado para todos, independentemente de faixa etária, sexo, poder aquisitivo ou doença – trata-se de um dos elementos fundamentais para a melhoria da qualidade de vida durante a experiência hospitalar, tanto em ambientes de espera quanto ao longo da internação.

Fonte: Boeger (2017, p. 54)

Desse modo, os hospitais buscam tornar-se ambientes cada vez mais hospitalares com mais qualidade e humanidade na maneira de cuidar de forma a impactar não apenas durante, mas também após seu período de internação. No contexto das casas de apoio, a reflexão acima pode nortear a busca por qualidade não apenas na estrutura física, mas no conforto e na segurança que as relações de hospitalidade podem proporcionar, conforme serão analisadas nas próximas seções do artigo.

3 Procedimentos metodológicos

Para cumprir o objetivo deste artigo, serão analisadas as contribuições teóricas da hospitalidade sobre as relações entre anfitriões de casas de apoio e seus hóspedes, assim como viajantes em busca de tratamento de saúde, por meio das práticas culturais de receber, hospedar, alimentar e entreter, a partir de uma abordagem de pesquisa qualitativa.

Conduziu-se a pesquisa de campo em casas de apoio na cidade de São Luís, Maranhão, no período de 13 a 30 de setembro de 2022. Esse estado ocupa a penúltima posição no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) – 0,639, entre todas as unidades da federação –, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Sendo assim, as casas de apoio na capital são a única opção de acolhimento para grande parte da população dos municípios maranhenses que viaja em busca de tratamento de saúde (G1 MARANHÃO, 2021).

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

A quantidade de entidades incluídas na pesquisa não foi determinada a priori. Foram seguidas as orientações de Minayo (2017, p. 10) no sentido de que “uma amostra qualitativa ideal é a que reflete, em quantidade e intensidade, as múltiplas dimensões de determinado fenômeno e busca a qualidade das ações e das interações em todo o decorrer do processo”. Com base nas percepções do campo, na variedade de respostas durante cada entrevista realizada e na compreensão da “lógica interna do objeto de estudo” (MINAYO, 2017, p. 10), sentiu-se a necessidade de incluir uma nova casa de apoio com vistas à obtenção de possíveis novos dados. Ao todo, seis entidades com diferentes tempos de funcionamento fizeram parte do estudo, variando entre menos de 10 anos e dois meses de existência.

Foram conduzidas entrevistas em profundidade com o gestor de cada casa, nas datas, nos horários e locais sugeridos pelos sujeitos entrevistados. Essa técnica de coleta de dados dá liberdade ao entrevistador de encorajar os entrevistados a falar, formular “questões suplementares” e pedir “que os entrevistados expliquem suas respostas”, mas sem influenciá-los a nenhum tipo de resposta (VEAL, 2011, p. 271). Os roteiros com os tópicos abordados, instrumentos recomendados nesse tipo de entrevista (VEAL, 2011), foram elaborados com base nos quadros teóricos de Camargo (2003) sobre os tempos e espaços da hospitalidade humana, e Boeger (2017), sobre os tempos da hospitalidade na hotelaria hospitalar, com ênfase nas práticas culturais de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter. Todas as entrevistas foram gravadas e posteriormente transcritas mediante a autorização dos entrevistados.

Os dados foram submetidos às três fases da técnica análise de conteúdo de acordo com Bardin (2011): pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados obtidos e interpretação. Os autores que assinam este artigo mantiveram uma postura flexível no momento da interpretação dos dados conforme orientação de estudos recentes que lançaram mão da técnica em questão (BOUÇAS *et al.*, 2022), tendo permitido a emergência de subcategorias *ex post* não contempladas previamente na literatura, mas desveladas nos dados empíricos. Na seção seguinte, apresentam-se os resultados dos dados empíricos com o anonimato dos sujeitos entrevistados conforme orientações de estudos prévios de outras áreas do saber sobre casas de apoio (MELO; SAMPAIO, 2013; SALCI *et al.*, 2020; WAKIUCHI, 2017).

4 Análise e discussão dos dados

A primeira categoria abordada, “recepcionar/acolher”, resultou em três subcategorias *ex post*: apresentação das regras, da estrutura e dos colaboradores da casa (Quadro 3).

Quadro 3 – Categoria “receber/acolher”

Subcategoria <i>ex post</i>	Verbalização
Apresentação das regras da casa	<p>“Quando o paciente chega aqui na casa de apoio, ele é recebido e orientado o leito onde ele vai permanecer durante o período que ele vai ficar fazendo o tratamento e ele recebe as orientações da casa, né. E obedecendo isso, o caminho já está aberto pra ele disfrutar do que ele necessita aqui da casa de apoio e também na cidade, sobre o tratamento que ele veio fazer”</p> <p>“Quando eles chegam, ela faz a ficha dele, falando todas as regras da casa, se eles estão cientes e se eles concordam. Se não concordar infelizmente eles não poderão ficar na casa. Porque a casa existe uma regra e eles tem que cumprir. E mesmo depois a gente tenta conversar com pessoas que saem da regra, a gente tenta conversar”</p>
Apresentação da estrutura da casa	<p>“A gente pergunta se já lanchou no meio caminho, se tomou água, aí a gente apresenta a casa, fala mais ou menos onde tá cada coisa e é isso.”</p>
Apresentação dos colaboradores da casa	<p>“Elas são apresentadas a cada um dos profissionais da equipe multiprofissional que trabalha aqui na casa também”</p>

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

Apesar de se tratar de um espaço de acolhimento, as regras das casas são pré-determinadas e precisam ser respeitadas pelos hóspedes. A hospitalidade está condicionada ao aceite das regras por parte dos viajantes em busca de tratamento de saúde, com efeito, não se pode falar em hospitalidade incondicional nesse espaço. No entanto, nota-se também que o trabalho das casas demonstra acolher os hóspedes desde sua chegada, sugerindo hospitalidade genuína conforme os seguintes relatos:

Já vejo eles de coração grato como eles ficam, da nossa forma, do nosso trabalho. Porque o instituto já acolhe com o coração cheio de gratidão. Então, eu já vejo nos olhos deles o quanto é bom e isso pra gente é melhor ainda. (verbalização de um entrevistado)

Trazem consigo, uma carga muito pesada, ne... pra eles, mais do câncer. No interior, quem pega câncer, diz logo que vai morrer, é uma sentença de morte. Com medo, desconfiado, porque pra eles, na cabeça deles, não existe uma casa pra acolhê-los sem cobrar nada. Então aqui, o primeiro contato, essa hospitalidade, é quebrar tudo isso que eles trazem, num sorriso, num abraço, num acolhimento mesmo, que se sintam parte daqui ne... a gente tem que... é obrigação nossa fazer isso. A pessoa chegando aqui, ela começa a mudar sua mente passa gostar de viver, a lutar contra o câncer e ter o nosso apoio em todos os momentos aqui, eles têm nosso apoio. (verbalização de um entrevistado)

Logo, não é de se estranhar que a hospitalidade em espaços “comerciais” apresente aspectos em comum com o espaço doméstico, podendo-se encontrar, nos hospedeiros comerciais, a virtude da hospitabilidade (TELFER, 2000). Aqui, retoma-se a análise de Telfer (2000) sobre as qualidades da hospitabilidade marcadas pelo desejo de atender às necessidades do outro, de ajudá-lo em situação de vulnerabilidade, de fazê-lo companhia (TELFER, 2000).

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

A segunda categoria, “hospedar”, desvelou quatro subcategorias *ex post*: prazo de estada, empatia, responsabilidade com o hóspede e atenção às necessidades fisiológicas dos hóspedes (Quadro 4).

Quadro 4 – Categoria “hospedar”

Subcategoria <i>ex post</i>	Verbalização
Prazo de estada	“Por ser uma casa que acolhe muitas crianças, ela tende a ser rotativa. Então você só até sete dias pra ficar, durante o período das consultas e logo em seguida a gente acolhe outras mãezinhas”
Empatia	“Eu sempre tentei me colocar no lugar no lugar do paciente. Como é que ele vai se sentir, se ele vai dormir bem, como é que ele vai acordar no ambiente que ele vai ficar. Então, por isso que eu tô te falando, eu olhava pra outras casas e via os pontos negativos pra mim não trazer pra cá. Quando a gente vai olhar uma casa pra a gente alugar, a gente foca muito em acessibilidade. Locais com acessibilidade principalmente pra banheiro. Na outra casa lá na Vila Palmeira a gente não tinha, tivemos que cortar uma parede pra passar uma cadeira de rodas. É difícil a gente ter pacientes em cadeiras de rodas? É. Mas se tiver, ele vai ter um banheiro pra ele. Então essa parte de hospitalidade eu gosto muito de me colocar no lugar, se fosse eu em outra cidade, sem muito recurso, então como que eu seria tratado... Então se a gente tivesse bastante dinheiro, a gente daria muito mais ainda pra eles e muito melhor”
Responsabilidade do anfitrião com o hóspede	“Aqui, na casa de apoio, uma vez que são recebidas, ela passa a ser cuidada pela equipe da casa. Obviamente, durante esse período, os pacientes precisaram voltar ao hospital e quando estiverem lá serão acolhidos pela equipe de lá. Mas a maior parte do período eles passam na casa de apoio, então, sob a maior parte do tempo eles estão sobre nossa responsabilidade”
Atenção às necessidades fisiológicas dos hóspedes	“A gente dá um kit de higiene pra eles, a cama, o quarto já preparados onde eles vão ficar”

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

O ator de hospedar é marcado por distintas características e, assim como o de receber, pode haver regras de acordo com cada casa. As relações de hospitalidade seguem a partir da concordância dos hóspedes. Aqui também se nota a hospitalidade genuína intimamente relacionada à empatia, portanto, a hospedagem não se limita à qualidade da estrutura física das casas, mas às intenções dos anfitriões em diversificar os serviços com vistas à garantia do acolhimento de seus hóspedes.

A próxima categoria, “alimentar”, que, assim como “hospedar”, é um dos objetivos primários das casas de apoio, resultou em três subcategorias *ex post*: oferta diversificada, atendimento personalizado e dificuldade financeira para a oferta do serviço (Quadro 5).

Quadro 5 – Categoria “alimentar”

Subcategoria <i>ex post</i>	Verbalização
Oferta diversificada	“Aqui elas encontram até alimentação que elas não encontram na própria casa delas, então aqui a gente oferece uma alimentação completa”
Atendimento personalizado	“Café da manhã que é servido todos os dias, de domingo a domingo, temos o almoço que é variado, porque a gente trabalha com pacientes né...Com pessoas doentes que precisam até de uma alimentação diferenciada e isso a gente oferece, tem também um lanche à tarde, e o jantar que tem nossas conversas, a gente faz também reuniões com eles pra falar sobre a doença que ele tem, o tratamento que ele vai fazer...pra dar uma segurança pra ele aqui na casa de apoio.”
Dificuldade financeira de oferta do serviço	“Por viver de doações, não é fácil pra nós”

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

A comensalidade é um tema abordado nos estudos de hospitalidade e aqui encontra-se evidência de como as casas de apoio, na tentativa de se familiarizar com seus hóspedes, podem lançar mão dessa prática social conforme um dos relatos:

Vamos fazer uma mesa grande pra que eles todos coma junto na mesa? Eu acato a ideia delas e se vai ser melhor pro paciente, bora fazer! (verbalização de um entrevistado)

A gente come junto aqui com eles [...] os funcionários, a gente come junto aqui com eles, todo mundo lá no mesmo ambiente no refeitório. Não há uma distinção, né. A mesma refeição que eles comem, a gente também como aqui. (verbalização de um entrevistado)

Por fim, a categoria “entreter” desvelou três subcategorias *ex post*, quais sejam, equipamentos e serviços, reconhecimento da importância do entretenimento e relações interpessoais (Quadro 6).

Quadro 6 – Categoria “entreter”

Subcategoria <i>ex post</i>	Verbalização
Equipamentos e serviços	“A gente oferece a internet, tem televisão...o que poucas casas de apoio oferecem aqui em São Luís”
Reconhecimento da importância do entretenimento	“Nesse daí nós somos falhos. Tem não! O único aspecto que a gente percebe que é falho é nisso aí... Mas por isso que eu tô te falando. Estamos buscando parcerias pra isso aí, a gente tá abrindo o leque pra quem tiver disponibilidade pra quem quiser ensinar, a gente tava pensando na possibilidade de trazer cursos pra os acompanhantes, trazer curso de flores, arranjos de florais, esses cursos assim que são rápidos que vai servir pra eles futuramente, não só aqui na casa, mas quando eles voltarem pra o seu lar.”
Relações interpessoais	“A conversa fiada (risos)”

Fonte: Elaborado pelos autores (2022)

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

Além das categorias *ex post*, alguns relatos demonstraram a relevância de diferentes interesses culturais do lazer (DUMAZEDIER, 1999), sobretudo turístico (CAMARGO, 1986), conforme os seguintes relatos: “gente também leva o paciente pra passear, conhecer a praia” e

que nos ajuda nesse entretenimento, os grupos que chegam aqui pra fazer eventos com eles, é... Tem um grupo que faz aniversário de todos os aniversariantes do mês, no final do mês ele vêm, é... Mensalmente nós temos um passeio com eles, em diversos lugares de São Luís, né... praias, a parte do Centro histórico... Aqui também eles podem caminhar, a gente já fez esses passeios... Já fomos pro Teatro, pra Circo, pra São José de Ribamar, então assim... É um domingo que a gente faz uma coisa diferente. Tem gente que nunca viu o mar, então a gente sente uma felicidade muito grande quando a gente leva um paciente, acompanhante pra deixar ele molhar os pés na água, então assim... É uma alegria que a gente sente muito grande fazerem eles interagirem também e saber que é deles, tudo é pra eles o que estamos fazendo (verbalização de um entrevistado)

Em outro relato, constata-se, ainda, o cuidado com o entretenimento conforme a idade dos hóspedes, portanto, a hospitalidade é uma virtude presente nos anfitriões para além dos tempos da hospitalidade entendidos como prioritários para as casas de apoio, como o hospedar e o alimentar (BRASIL, 2011): “Nós temos uma sala de jogos, né... Que é para jovens e adultos. Pra criança, temos a nossa brinquedoteca, é lúdica, toda colorida”.

A hospitalidade é transversal a todas as práticas culturais de receber, hospedar, alimentar e entreter – esta última chama mais atenção ainda nesta pesquisa porque não tem recebido o devido reconhecimento conceitual de casas de apoio na literatura (CHIANCA; AZEVEDO, 2016) e nas políticas públicas (BRASIL, 2011).

5 Considerações Finais

Este artigo analisou as contribuições da hospitalidade por meio dos tempos de receber/acolher, hospedar, alimentar e entreter em casas de apoio. Constatou-se que para além de somente acolher por meio da hospedagem, da alimentação e de atividades de cuidados com a saúde (BRASIL, 2011), as casas de apoio são espaços formados por anfitriões que demonstram a virtude da hospitalidade em todos os tempos da hospitalidade. Isto é, reconhecem que o bem-estar de seus hóspedes e viajantes em busca de tratamento também pode estar associado a todos os momentos da estada na casa de apoio. Outra constatação relevante que fica como reflexão para formadores de políticas públicas, é a relevância do entretenimento para os hóspedes; até mesmo quem ainda não oferece esse serviço reconhece sua importância, por isso, articulam-se em busca de parceiros para tal.

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

Por fim, deixamos como sugestões para outros pesquisadores a necessidade de se analisar também as percepções dos hóspedes sobre a gestão dos serviços, suas necessidades em todos os tempos da hospitalidade e a hospitabilidade do anfitrião.

Referências

ABADIA-BARRERO, C. E. Crianças vivendo com HIV e Casas de Apoio em São Paulo: cultura, experiências e contexto domiciliar. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 6, n. 11, p. 55-70, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/bycndFtgNwX5SkzMHwnNRkK/abstract/?lang=pt>. Acesso em 15 out. 2022.

ALVES, R. F. *et al.* Qualidade de vida em pacientes oncológicos na assistência em casas de apoio. **Aletheia - Revista Interdisciplinar de Psicologia e Promoção da Saúde**, n. 38-39, p. 39-54, maio/dez., 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/aletheia/article/view/3361>. Acesso em 15 out. 2022.

AZEVEDO, J; CHIANCA, L. Casas de apoio: assistência médica e redes de agenciamentos urbano-rurais. **Cadernos de Campo**, São Paulo, n. 25, p. 293-311, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/cadernosdecampo/article/view/113873>. Acesso em 15 out. 2022.

BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. *In*: DIAS, C. M. **Hospitalidade**. Reflexões e perspectivas. São Paulo: Editora Manole, 2002, p. 157-163.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto, Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

BOEGER, M.A. **Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Manole, 2011.

BOEGER, M. A. **Hotelaria Hospitalar**: implantação e gestão. Curitiba: Inter Saberes, 2017.

BOUÇAS, D. *et al.* Perspectivas sobre a concessão de serviços de apoio ao turismo no Parque Nacional dos Lençóis Maranhenses: um estudo preliminar em tempos de COVID-19. *In*: BRASILEIRO, I. *et al.* **Turismo, sustentabilidade e COVID-19**: entre incertezas e esperanças. Brasília: Universidade de Brasília, Laboratório de Estudos em Turismo e Sustentabilidade - LETS/UnB, 2022, p. 261-291.

BRASIL. **Portaria nº 2.555, de 28 de outubro de 2011**. Dispõe sobre o incentivo financeiro destinado ao custeio das ações desenvolvidas por Casas de Apoio para Pessoas Vivendo com HIV/AIDS (Casas de Apoio). Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2555_28_10_2011.html Acesso em 15 out. 2022.

CAMARGO, L. O. de L. **O que é lazer**. São Paulo: Brasiliense, 1986.

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

CAMARGO, L. O. de L. Os domínios da Hospitalidade. *In*: DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003, p. 7-28.

CAMARGO, L. O. de L. As leis da hospitalidade. **RBTUR**, São Paulo, v.15, n.2, maio/ago. 2021. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2112>. Acesso em 15 out. 2022.

DUAILIBE, E.G.B.C. **Adequação da Casa de Saúde do Índio de São Luís - MA ao contexto intercultural de seus usuários**: organização, humanização e ambiência. 2015. 156f. Dissertação (Mestrado em Saúde e Ambiente) – Programa de Pós-Graduação em Saúde e Ambiente, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2015.

DUMAZEDIER, Joffre. **Sociologia empírica do lazer**. São Paulo: Perspectiva, 1999.

FERREIRA, P. C. *et al.* Sentimentos existenciais expressos por usuários da casa de apoio para pessoas com câncer. **Escola Anna Nery [online]**, v. 19, n. 1, p. 66-72, 2015. DOI: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20150009>. Acesso em 2 nov. 2022.

G1 MARANHÃO. Casas de apoio a pessoas em tratamento de saúde em São Luís enfrentam dificuldades para se manterem. 19 de agosto de 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2021/08/19/casas-de-apoio-a-pessoas-em-tratamento-de-saude-em-sao-luis-enfrentam-dificuldades-para-se-manterem.ghtml> Acesso em 10 out. 2022.

GIRARDON-PERLINI, N. M. O. *et al.* A experiência de famílias rurais que permanecem em casas de apoio durante tratamento oncológico. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 38, n. 1, 2017. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/rgenf/article/view/64093>. Acesso em 15 out. 2022.

LASHLEY, C. Towards a theoretical understanding. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **In search of hospitality**. Abingdon: Routledge, 2000, p. 38-55.

LASHLEY, C. Discovering hospitality: observations from recent research. **International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research**, v. 1, n. 3, p. 214-226, 2007. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/17506180710817747/full/html>. Acesso em 30 jul. 2022.

LASHLEY, C. Hospitality and hospitableness. **Research in Hospitality Management**, v. 5, n. 1, p. 1-7, 2015. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/22243534.2015.11828322>. Acesso em 30 jul. 2022.

LUGOSI, P.; LYNCH, P.; MORRISON, A. Critical hospitality management research. **The Service Industries Journal**, v. 29, n. 10, p. 1465-1478, 2009. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642060903038879>. Acesso em 30 jul. 2022.

MELO, R. G. C. de; SAMPAIO, M. P. Casas de apoio: inserção e contribuições do assistente social no terceiro setor. **Revista Científica da Faminas**, v. 9, n. 2, p. 115-144, 2013.

MINAYO, M. C. de S. Amostragem e saturação em pesquisa qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**. São Paulo, v. 5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/82>. Acesso em 10 set. 2022.

RELAÇÕES DE HOSPITALIDADE ENTRE ANFITRIÕES E VIAJANTES EM BUSCA DE TRATAMENTO SAÚDE: O PAPEL DAS CASAS DE APOIO

MORRISON, A. Hospitality research: a pause for reflection. **International Journal of Tourism Research**, v. 4, p. 161-169, 2002. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jtr.374>. Acesso em 30 jul. 2022.

MORRISON, A. Hospitality research: legacies and futures. **Tourism Management Perspectives**, v. 26, p. 1-4, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S221197361730140X>. Acesso em 15 out. 2022.

SALCI, M. A. *et al.* Significando o trabalho voluntário em casa de apoio oncológica. **Esc Anna Nery**, v. 24, n. 4, p. 1-8, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0334>. Acesso em 2 nov. 2022.

SILVA, V. L. da C. *et al.* Turismo de Saúde: a prática da viagem como contribuinte no processo de reestruturação de sujeitos idosos com depressão. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo**, v. 15, n. 2, p. 91-112, ago. 2021. Acesso em 15 out. 2022.

SILVA, V. A. da; SALES, C. A. Encontros musicais como recurso em cuidados paliativos oncológicos a usuários de casas de apoio. **Revista da Escola de Enfermagem da USP [online]**, v. 47, n. 3 p. 626-633, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000300015>. Acesso em 2 nov. 2022.

TELFER, E. The philosophy of hospitableness. *In*: LASHLEY, C.; MORRISON, A. **In search of hospitality**. Abingdon: Routledge, 2000, p. 38-55.

VEAL, A. J. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. Tradução Gleice Guerra, Mariana Aldrigui. São Paulo: Aleph, 2011.

WAKIUCHI, J. *et al.* Sentimentos compartilhados por acompanhantes de pacientes oncológicos hospedados em casas de apoio: um estudo fenomenológico. **Escola Anna Nery [online]**, v. 21, n. 1, p. 1-8, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20170011>. Acesso em 2 nov. 2022.