HOSPITALIDADE E STAKEHOLDERS: ESTUDO EM MORADIA PARA VELHOS NA CIDADE DE SÃO PAULO

Eduardo José Nascimento[1]

Alexandre Pereira Mota[2]

Elizabeth Kyoko Wada[3]

RESUMO

Esta pesquisa focou em estudar as relações dos *stakeholders* no processo de hospitalidade em moradias para velhos na cidade de São Paulo. Os objetivos específicos foram: analisar a relação de influências entre moradias para velhos e *stakeholders;* investigar a hospitalidade no objeto de estudo; e identificar quais são as necessidades de serviços que pessoas em fase de envelhecimento anseiam. A metodologia deste estudo exploratório foi a partir do método de estudo de casos múltiplos com coleta dos dados por intermédio da visita técnica, observação direta e das entrevistas semiestruturadas com os gestores de Institutos de Longa Permanência para Idosos (ILPI) pesquisadas. Identificou-se que os gestores das ILPIS entendem a importância e atenção de atender necessidades básicas definidas pela legislação que atende esse tipo de instituição, sendo o Governo identificado pelos gestores como um *stakeholder* primário, porém não deixam de incentivar funcionários e voluntários para acolher os internos com serviços de hospitalidade doméstica.

Palavras-chave: Hospitalidade; Serviços; *Stakeholders*; Envelhecimento; Moradia para velhos.

Introdução

Fatores relacionados ao aumento da expectativa de vida do ser humano, aliado a diminuição do número de nascimentos produziu um aumento significativo de pessoas envelhecidas em todo o mundo.

[1] Bacharel em Hotelaria na Universidade Anhembi Morumbi – UAM. E-mail: eduardo.duarte@live.com.

[2] Mestrando em Hospitalidade na Universidade Anhembi Morumbi – UAM e Tecnólogo em Hotelaria pelo Instituto Superior de Hotelaria e Turismo. E-mail: a.p.mota@gmail.com.

[3] Doutorado em Ciências da Comunicação na Universidade de São Paulo – USP. E-mail: ekwada@anhembi.br.

Os dados demográficos do Brasil demonstram que o país segue essa tendência. O número de jovens está diminuindo e o índice de pessoas velhas tem aumentado de forma acelerada, assim como, um acréscimo de pessoas que vivem acima dos oitenta anos de idade.

A motivação e relevância desta pesquisa deve-se às mudanças psicossocioculturais que essa mudança ocasiona, sendo uma delas a família deixar de desempenhar o principal papel de cuidador do indivíduo em fase de envelhecimento, o que elevaria o grau de importância das moradias para idosos denominadas Instituição de Longa Permanência Para Idosos – ILPI, despontam como fonte de cuidados de longa duração ao velho (BERTELLI, 2006).

Partindo do conceito de acolhimento que uma moradia oferece aos idosos assistidos, a presente pesquisa tem como objetivo geral identificar os grupos ou pessoas que influenciam ou são influenciados, os *stakeholders* (FREEMAN, 1984) no processo de hospitalidade no cenário de funcionamento de moradias para idosos na opinião dos gestores destas organizações. Os objetivos específicos foram conduzidos a este artigo estão assim dispostos: avaliar a relação de influências entre moradias para velhos e *stakeholders;* investigar a hospitalidade empregada nos estudo de casos; constatar quais são as necessidades de serviços que pessoas em fase de envelhecimento anseiam.

A problemática de pesquisa foi: qual a relação entre *stakeholders* e hospitalidade em moradias para velhos na cidade de São Paulo? Para nortear este problema de pesquisa foram estabelecidos os seguintes pressupostos: o *stakeholder* "família dos idosos" é influenciado ou influencia uma moradia para velhos; pessoas em processo de envelhecimento requerem serviços de hospitalidade doméstica ou privada; as moradias para velhos na cidade de São Paulo enfocam os cuidados com a saúde em detrimento da hospitalidade.

Como metodologia realizou-se o estudo de casos múltiplos, aplicando as técnicas de observação direta e entrevistas, conforme metodologia proposta por Yin (2005), cujo método de pesquisa possibilita uma melhor averiguação empírica, pois permite fazer uma análise e comparação aprofundada durante a investigação sobre a forma e os hábitos rotineiros do objeto de estudo.

Seguindo o protocolo de Yin (2005), a pesquisa de cunho qualitativo, foi realizada após a autorização de acesso aos locais de estudo onde foram utilizados métodos de coletas de dados com investigação de campo, aplicando a técnica da observação direta com finalidade de evidenciar fatos empíricos do dia a dia do local de por meio de um roteiro de visita técnica.

Durante a primeira entrevista com o gestor de cada ILPI foi apresentado o conceito de *stakeholder*s e o mapa de influências para que os administradores indicassem dois principais *stakeholder*s da instituição para as entrevistas subsequentes. Todo o processo ocorreu mediante autorização do uso de dados e imagem por parte dos entrevistados, através do termo de consentimento livre e esclarecido, somente uma instituição solicitou anonimato.

O objeto de estudo foram três moradias para idosos na cidade de São Paulo com características similares e de regime jurídico filantrópico.

Para realização da pesquisa foram elaborados seções conceituais por meio de literatura a partir de Freeman (1984), Camargo (2004), Lashley e Morrison (2004), Bertelli (2006), Christophe (2009) e Camarano (2010).

1. Hospitalidade e Serviços Necessários no Processo de Envelhecimento

O processo de envelhecimento da população mundial ocorre de forma acelerada uma vez que por mudanças socioculturais da população os números de nascimentos caíram e com o advento da tecnologia e medicina, a população atual possui uma longevidade maior, passando a viver acima dos oitenta anos de idade (BERTELLI, 2006).

Segundo Schirrmacher (2005), o ser humano não gosta de envelhecer, sempre recusou a ideia da velhice e celebrou a juventude através da história da humanidade, entendendo o processo de envelhecimento como sinônimo de decadência. O processo é inevitável, mas a forma de defrontar este decurso é o diferencial para a melhoria na qualidade dos velhos de hoje e de um futuro próximo. Criar meios de inserir novas culturas, costumes de como lidar com a situação, observar as necessidades do indivíduo envelhecido e traçar planos para criar oportunidades mudando as perspectivas de padrões da sociedade para que os

povos saibam lidar com esta situação silenciosa que é o ato de envelhecer (SCHIRRMACHER, 2005).

O envelhecimento da população brasileira está promovendo ou promoverá mudanças em diversas esferas, a saber: comportamentais, sociais e estruturais já se fazem necessárias para atender a nova realidade que traz muitos desafios em várias instâncias da sociedade, tais como: as áreas de cuidados de longa duração e moradia para pessoas em fase de envelhecimento entre outros (COSTA, PORTO e SOARES, 2003).

Para a legislação brasileira, o papel de cuidar do idoso recai primeiramente sobre a família em que o mesmo está inserido, como mencionado na Constituição de Federal (BRASIL, 1988), que encarregou à família a incumbência de zelo ao velho fragilizado, o que é reformulado no Estatuto do Idoso, que delimita a responsabilidade do idoso de modo generalizado entre a família, sociedade e a gestão pública (BRASIL, 2003).

Há um entendimento de que a família apesar de representar de forma habitual e legislativa, como a maior fonte de pessoas que estão encarregadas pelo zelo de velhos. Estes dados estão se alterando de forma diminutiva, por fatores relacionados às mudanças psicossocioculturais da contemporaneidade e ausência de recursos para custeio do idoso, as quais, apesar da obrigação dos laços familiares, estão sendo transferidos para terceiros, fazendo os cuidadores profissionais domiciliares, creches para velhos ou as instituições para idosos conhecido como asilos, opções de cuidados de longa permanência para o público de velhos (CARAMANO, 2010).

Uma forma de cuidados de longa duração são as moradias para velhos denominadas como Instituição de Longa Permanência Para Idosos ILPI, que são na realidade os antigos asilos. Apesar de ter o nome alterado, ainda sofrem com os preconceitos pela comparação do local com um depósito de pessoas velhas abandonadas pela sociedade, opinião inclinada que se faz jus ao que os asilos representavam na antiguidade como forma de abrigar pessoas velhas carentes ou pessoas necessitadas (CHRISTOPHE, 2009).

A ILPI cumpre a ausência de políticas públicas de atendimento ao idoso e possuem em sua maioria um regime jurídico filantrópico representado por 65,2%, seguidos pelo regime jurídico público ou misto com 28,2% e por último as privadas

que representam 6,6% do total de ILPIs do Brasil (IPEA, 2011). Tem como finalidade ser um abrigadouro e dispor cuidados às pessoas em fase de envelhecimento suprindo as necessidades de moradia e na atualidade tende-se a oferecer serviços de saúde (CAMARANO et al., 2010).

A oferta de cuidados de um idoso em uma moradia para velhos envolve normalmente serviços de amparo e saúde para resultado de zelo ao residente de uma ILPI, entretanto fatores já mencionados anteriormente como o avanço de tecnologias voltadas para a medicina e a busca de costumes de um padrão de vida mais saudável, proporcionou as pessoas uma expectativa de vida maior, sobretudo com uma qualidade de vida melhor para a população idosa atual (BERTELLI, 2006).

Garantias de qualidade de vida começaram a ser perceptíveis ao público considerado velho com a criação do Estatuto do Idoso em 2003, que tem como objetivo assegurar os direitos as pessoas em processo de envelhecimento. O conjunto de leis elaboradas no Estatuto do Idoso cria aspectos de inserção social do indivíduo na sociedade e tem como finalidade prover melhorias no cotidiano do público envelhecido como: preferências em atendimento, acesso a cuidados médicos, atividades de lazer e acesso à renda por meio de garantias de aposentadoria, facilitando com isso uma melhor condição estrutura social e financeira para o velho no Brasil (BRASIL, 2003).

Observa-se que o Estatuto do Idoso já traz desdobramentos importantes e demonstra a seriedade e preocupações com o assunto, a prefeitura da cidade de Campinas, através da Lei Complementar 32, de 23 de Dezembro de 2010, regulamenta o funcionamento das ILPIs e faz menção sobre as responsabilidades que a moradia possui para com os idosos fazendo citação sobre a promoção de atividades de lazer e promoção de um ambiente hospitaleiro para o velho interno (CAMPINAS, 2010).

Para melhor contextualização dos serviços de acolhimento e lazer, pode ser mencionado o processo de hospitalidade oferecido em uma moradia para idosos, entretanto para entendimento do termo hospitalidade, se faz necessário mencionar a abrangência desta palavra e seus significados no que se refere ao acolhimento de pessoas, principalmente no ambiente privado.

O conceito de hospitalidade doméstica denota ao receber o indivíduo e fazer com que o mesmo se sinta em casa por meio do oferecimento de acolhimento, alimentação e entretenimento (FRANCO e PRADO, 2006). Conduzindo este raciocínio para uma moradia para velhos, há uma percepção de que as instituições que abrigam pessoas em fase e envelhecimento podem prover um ambiente caseiro proporcionando acolhimento no sentindo de inserir o idoso em um contexto de estruturas físicas e humanas que um lar oferece.

A hospitalidade no âmbito doméstico para Bueno, Sales e Bastos (2010) implica no acolhimento o qual as relações se fortalecem pelo convívio harmonioso gerado pelo grupo de pessoa em que o individuo esta inserido caracterizado pelo ambiente familiar.

2. Relações das Influências dos *Stakeholder*s na Moradia para Velhos

As relações de influências sofridas em uma moradia para velhos ocorrem, não diferente como em qualquer instituição, pelos grupos ou pessoas que possuem interesse pelo negócio da instituição, são os chamados *stakeholders* (FREEMAN, 1984).

Segundo Wada, Silva e Zago, (2012) o termo *stakeholder* foi mencionado pela primeira vez na decada de 60 e desde então vários autores vem se dedicando ao estudo desta teoria, apresentando Richard E. Freeman como precursor sobre os estudos ligados na área.

De acordo com Freeman (1984) as empresas no passado trabalhavam com uma metodologia baseada na visão do comércio direcionado na compra de um item para transforma-lo através de produção para depois colocá-lo a venda no mercado levando em consideração a obtenção do lucro. Nesta forma de se relacionar as empresas, possuíam uma ideia fechada onde os tratos de negócios eram baseados em relações que envolviam poucas figuras como fornecedores, empresas de manufatura e clientes (FREEMAN, 1984).

Com o processo de globalização e advento de tecnologia as empresas passaram a se relacionar com outras pessoas e grupos como sindicatos, fornecedores, trabalhadores entres outros que passaram a exercer as relações de

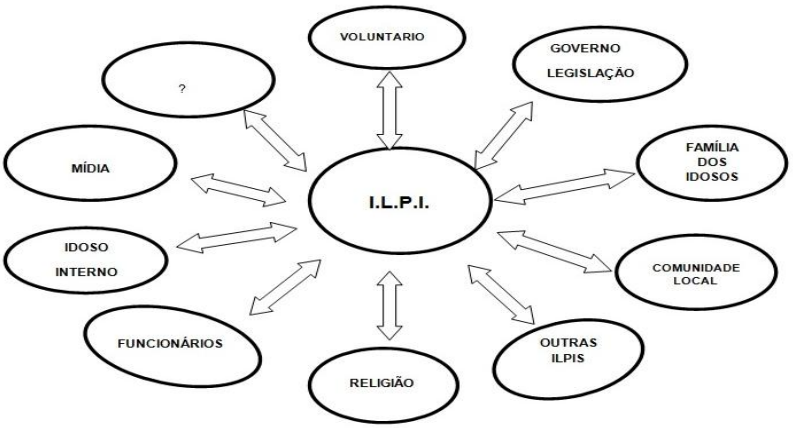
influencias para a organização provocadas pelo destes para com a empresa (FREEMAN, 1984).

Para Teixeira (2007) os *stakeholders* podem ser classificados como primários e secundários. Os considerados como primários são aqueles que as organizações mantêm uma relação de contratos e são geralmente influenciados pelo negócio no desenvolvimento de suas atividades e no processo decisório como os acionistas, os funcionários, clientes, fornecedores, o governo e a comunidade. Em relação aos *stakeholders* secundários são considerados os grupos com os quais não há relações definidas de forma contratual, nem implicam na sobrevivência do negócio, mas que possuem um grau de influência na organização em determinadas situações.

O modo como às empresas convivem com os principais grupos que se interessam pelo negócio da organização é fundamental para o sucesso das relações que leva em conta as influencias dos *stakeholders* em uma companhia.

Após a definição e classificação do termo, o estabelecimento das relações dos stakeholders para com a organização pode ser defina. Após a revisão da literatura e da observação de campo foi possível adaptar o Mapa de Stakeholders de Freeman (1984) para o modelo de uma ILPI.

Figura 01: Mapa de Influências de uma ILPI na visão de *stakeholder*s.



Mapa de influências dos *stakeholders* de uma ILPI.
Fonte: Freeman (1984, p.25, traduzido e adaptado pelo autor).

O mapa apresentado possui um espaço em branco para que o gestor pesquisado pudesse inserir um *stakeholder* não listado na relação.

3. Estudo de Casos Múltiplos em Moradia para Velhos

Como objeto de pesquisa três ILPIs foram selecionadas. A seleção procurou ILPIs com características que possibilitaram uma análise comparativa do estudo de caso, uma vez que, estão estabelecidas na cidade de São Paulo, são filantrópicas e não possuem convênio com nenhum órgão ou instituição pública sendo administradas apenas com captação de recursos provenientes de doação de terceiros. As entrevistas forma aplicadas a vários stakeholders, porém, esse artigo centra as análises às visões dos gestores das ILPIs.

Fazem parte deste estudo as ILPIs: Assistência Vicentina de Vila Mascote, Lar de Idosos Vivência Feliz e uma terceira ILPI, localizada na região da zona leste da cidade que aceitou participar optando pelo anonimato e por esta razão está intitulada de ILPI Y.

3.1 Assistência Vicentina de Vila Mascote

É uma instituição filantrópica e está localizada no bairro de Vila Mascote na Zona Sul de São Paulo. Fundada em 09 de Agosto de 1931 e tinha a finalidade de acolher meninas com deficiência física e mental, muitas provenientes da crise gerada pela revolução de 1932, sendo que algumas destas crianças adotadas pela ILPI são as internas idosas da atualidade.

No início a instituição era distribuída em vários casarões que ocupavam alguns quarteirões do bairro, mas atualmente ocupa um prédio de seis andares, atendendo somente pessoas do sexo feminino e carentes, com um total de quarenta e uma idosas. A região sofreu um grande desenvolvimento imobiliário e as imediações da ILPI são constituídas por vários prédios de alto padrão, o que segundo o administrador dificulta o processo de aproximação da população com a instituição devido o processo de verticalização.

A referida ILPI conta com acomodações coletivas com televisor para quatro idosas por quarto, banheiro coletivo, sala de fisioterapia, consultório medico, posto de enfermagem, refeitório para internas e funcionários. Possui uma recepção por meio de portaria que identifica os frequentadores.

Dispõem de um quadro operacional com 40 funcionários distribuídos em áreas de saúde com médico geriatra, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem, cuidadores de idosos, nutricionista e fisioterapia e contam com o trabalho voluntario de trinta e uma pessoas, distribuídas em funções de cuidados e suporte ao idoso. A ILPI, além disso, conta com parcerias de empresas solidárias que fazem trabalhos voltados a área de saúde como mutirões da saúde, sendo organizado em datas especificam ações voltadas ao cuidado bucal e realização de exames preventivos, participam de bailes, bazares entre outros. Possui ainda como estrutura funcional a instituição manter em suas dependências, áreas administrativas, de serviço social, cozinha e lavanderia próprias.

Voltados aos serviços de lazer a AVVM há um ambiente de TV e cinema, sala de trabalhos artesanais, cobertura com jardim e visão panorâmica do bairro, salão de beleza, sala ecumênica, horta e em processo de implantação, uma sala de leitura e multimídia. Se tratando de lazer externo o local oferece visitas à praia, locais da região e por meio de parcerias saídas para shows, teatro, cinema e bailes.

As fontes de recursos que mantém a instituição provem da sociedade São Vicente de Paula, eventos, bazar e doações recebidas.

3.2 Lar de Idosos Vivência Feliz

Consiste em um estabelecimento filantrópico para atender pessoas idosas carentes, estabelecida na Avenida Jabaquara, bairro da Saúde, Zona Sul de São Paulo.

A ILPI foi idealizada por uma congregação de senhoras voluntária em 1995 com a finalidade de auxiliar idosos dando preferência aos que não possuíam família. A instituição além de abrigar os 30 idosos atuais, fornece refeições a moradores de rua, também atua como casa de passagem, oferecendo acolhimento a pessoas que vem para a cidade para tratamentos de saúde e uma creche de crianças que localizada em outro endereço.

O prédio onde está estabelecido a ILPI possui a forma de um casarão de dois andares em uma região que possui uma miscigenação entre prédios, casas e comércio local, fato o qual torna a localização propícia, para que a população

transeunte da região adentre os portões para visitar a qualquer horário o local de forma que a instituição tenha um alto número de frequentadores regulares.

O ambiente possui quartos coletivos para acomodação dos idosos em camas individuais, consultório médico, salas de fisioterapia, enfermagem e refeitório para idosos e funcionários. Não possui uma recepção na entrada de modo que as pessoas entrem no ambiente sem necessidade de identificação.

Possui um quadro funcional com 17 funcionários distribuídos nas áreas de serviços tais como cozinha, lavanderia e saúde, sendo que a maior parte da mão de obra provém do trabalho de quarenta voluntários distribuídos nos cuidados à saúde, como geriatria, psicologia, bazar, nutrição e outros. Por meio de parcerias com instituições, os idosos participam de programas de saúde externa como mutirão da saúde, oftalmologia, tratamento bucal, clinica médica preventiva entre outros.

Observou-se que os idosos residentes possuem uma sala de televisão e um salão de festas e refeições onde são realizados bailes, bingos e eventos organizados pelo próprio lar e por voluntários. Na parte externa há uma horta onde estão plantadas flores, legumes e verduras e um jardim para banho de sol e interação dos idosos. O lazer também pode ser percebido em eventos externos, praticados por meio de parcerias com outras organizações ou voluntários organizam café da manha, da tarde, almoços, viagens para parques, shows, bailes ou para cuidados com a beleza estética.

Como forma de sustento a ILPI obtém recursos através de seus bazares, eventos beneficentes mensais e contribuições da população local.

3.3 ILPI Y

Refere-se a um estabelecimento filantrópico situado na região da Zona Leste de São Paulo. Está em funcionamento há aproximadamente 50 anos e tem como objetivo o acolhimento de pessoas idosas carentes em seu maior número, sem família provedora de cuidados e recursos.

A região em que está localizada a ILPI Y tem em sua predominância as residências em formas de casas e sobrados e pouco comércio local. Está em uma

rua tranquila, porém possui visitação contínua devido a renome que o local possui na região, na cidade e em municípios vizinhos.

A ILPI acolhe um número aproximado de 160 idosos em um prédio com diversas casas agregadas formando um local amplo. Verificou-se que os idosos são acomodados em quartos coletivos divididos entre homens e mulheres considerando também o grau de dependência de cada um. Há na entrada uma recepção para identificação dos visitantes, que recebem um crachá para adentrar ao recinto.

No que se refere à estrutura de serviços de saúde a instituição dispõe de consultório medico, dental e de enfermagem além de salas de fisioterapia e ambulância para locomoção.

A ILPI Y mantém um quadro funcional voltado à área administrativa, bazares, saúde, lazer, limpeza, lavanderia e nutrição, porém devido ao número elevado de voluntários que desenvolvem funções na ILPI, houve dificuldade em identificar os profissionais atuantes entre quadro funcional e voluntários.

Os serviços de lazer e saúde são realizados por um grupo de profissionais do quadro funcional e/ou pelos profissionais voluntários atuantes na ILPI. Nos serviços de saúde os profissionais atuantes são médicos, enfermeiros, técnicos e auxiliar de enfermagem, dentista, psicólogo, terapeuta ocupacional, cuidador de idosos, professor de educação física, nutricionista e assistente social.

No que se refere às atividades de lazer, estão organizadas em atividades externas como passeios e visitas a locais dentro ou fora da cidade. Possui sala de cinema e TV, assim como espaço cultural e salão para atividades artesanais além de um jardim onde os idosos ouvem músicas, tomam sol e mantém contato com a natureza. Há um salão multiuso para bailes reuniões e festas e um salão de beleza e barbearia. Quando necessário há um micro ônibus para transporte dos assistidos as atividades externas.

A manutenção financeira da instituição se da por meio de doações recebidas de terceiros e da renda dos bazares e eventos realizados.

3.4 Análise dos dados

Apresenta-se o quadro 1 com a compilação da visão dos gestores entrevistados em relação a cada *stakeholders* abordado no mapa inicial. Observa-se que os *stakeholders* foram identificados e relacionados à ILPI, tendo diferentes visões de acordo com cada instituição.

Quadro 01 – Influências dos *Stakeholders nas* ILPIs entrevistadas.

Stakeholder	**ILPI 01**	**ILPI 02**	**ILPI 03**
Voluntário	Auxilia a ILPI	Colaboração	Alto número de adesão de voluntário na ILPI
Governo/legislação	Exige e fiscaliza	Exige / fiscaliza / dificulta	Cria padrões
Familiar do Idoso	Importante, mas não influencia na ILPI.	Não provoca influências	Não provoca influencias na ILPI
Comunidade Local	Visita e doações	Visita, doações e mão de obra.	Grau elevado de cooperação com a ILPI
Outras ILPIs	Troca de experiência	Não provoca influências	Modelo para que as outras ILPIs se espelhem
Religião	Importante respeito não influencia na ILPI	Importante ao idoso, mas não influencia na ILPI.	Importante pela consciência da solidariedade
Funcionários	Peças fundamentais	Fundamental ao funcionamento da ILPI	Influenciam e são influenciados pela ILPI
Idoso Interno	Motivo da existência da ILPI	Premissa da ILPI	Razão da existência da ILPI
Mídia	Propaganda	Fonte de comunicação. Ex: site da ILPI	Fonte de divulgação do trabalho da ILPI
Parcerias empresariais	Doação e ajuda	----------	----------
Doador	----------	----------	Mantenedor da ILPI

Fonte: Quadro elaborado pelos autores sintetizando as entrevistas com gestores das ILPIs.

Diante das entrevistas concedidas os gestores indicaram os *stakeholders*: voluntário, idoso interno, legislação e funcionário como os principais *stakeholders* das instituições.

O segundo quadro elaborado conforme a visão dos gestores em relação aos pressupostos definidos: **1)** O *stakeholder* "família dos idosos" é influenciado ou influencia uma moradia para velhos; **2)** Pessoas em processo de envelhecimento requerem serviços de hospitalidade doméstica ou privada; **3)** As moradias para velhos na cidade de São Paulo enfocam os cuidados com a saúde em detrimento da hospitalidade.

A partir dos pressupostos e de cada ILPI elaborou-se o quadro 2 com a síntese dos resultados da pesquisa.

Quadro 02 – Análise dos pressupostos.

Entrevistado	Pressuposto 01	Pressuposto 02	Pressuposto 03
Gestor ILPI 01	Idoso interno sem familiar Não há relações de influência do familiar com a ILPI	Acolhimento no propósito de fazer o idoso se sentir em casa. Preocupação em oferecer alimentação e entretenimento	Preocupação em oferecer serviços de saúde pela gestão da ILPI, assim como oferecer serviços de bom acolhimento.
Gestor ILPI 02	Familiar do idoso não gera influências pelo baixo numero de idoso com familiar	Proporcionar atenção, respeito alimentação, resgate da alegria de vida do idoso.	Saúde colocada como fundamental assim como os serviços de lazer
Gestor ILPI 03	Idoso é um peso para família ILPI assume papel do cuidador familiar	Trabalhar no sentido de que a ILPI proporcione o lar pela visão do idoso	Serviços médicos e hospitalidade se equilibram

Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação ao pressuposto 1, a análise da entrevista com o administrador da AVVM, a maioria dos assistidos não possui família e por isso o *stakeholder* não representa um grau relevante de influências na ILPI:

> *[...] então a grande maioria das 41 idosas que nós temos aqui, elas já vem deste principio de não ter família, então elas já vieram pra cá porque não tinham família [...] foram inseridas novas idosas na casa, e essas sim, algumas tem familiar. Então assim, o número de idosas que tem familiar é um número mais restrito, é um número pequeno [...] a gente tem regras, a gente tem regulamentos e tudo, o familiar ele não pode, ele não altera essas regras, ele pode claro, dar sugestões*[4] *[...]* (COELHO, 2012).

Esta mesma realidade é apontada pela gestora do Vivência Feliz: "*Tem alguns que tem família [...] São pouquíssimos, eu acho que dois atualmente tá? Duas que tem família [...] Não se aplica. Não, não influenciam. [...] não influenciam*" (TERRA, 2012).

Foi possível constatar que na terceira Instituição, intitulada como ILPI Y a pessoa responsável pela gestão, evidencia que as relações familiares na maioria dos casos são inexistentes e com poucos laços de preocupações por parte do familiar, uma vez que, a maior parte dos assistidos não possui família e por esta razão estão em ILPIs.

> *[...] Á família dos idosos. Então pra eles, a maioria, o idoso é um peso, quando eles tem família, o idoso é um peso de que eles querem, como é que eu vou dizer pra você, deixar de cuidar, que outro cuide daquele que*

[4] Os trechos das entrevistas estão em itálico.

> *seria a obrigação dele. [...], mas isso quando o idoso tem família o que não é comum aqui, pois a maioria não tem família* (GESTOR A, 2012).

Há um entendimento de que o *stakeholder* família dos idosos não promovem influências em uma moradia para velhos, pois, a maioria dos seus moradores não possui família. Desta forma o pressuposto número 1 estabelecido na pesquisa foi refutado.

Quanto o pressuposto 2, observou-se na pesquisa de campo uma preocupação por parte de todas ILPIs estudadas, em fazer com que os idosos se sintam inseridos no ambiente em que moram, pois o cuidado em preservar os hábitos e costumes dos residentes são ações significativas, transcendendo características de espaço para repouso apenas. Os dormitórios, apesar de serem coletivos, todos tem uma particularidade que remete á sua vida pessoal, como uma foto, livros, bibelôs ou pequenos fragmentos de sua trajetória de vida, validando e legitimando as experiências.

Para o administrador da AVVM o papel que uma ILPI procura desenvolver é o de inserir o indivíduo em fase de envelhecimento em uma conjuntura de conceito de hospitalidade privada, para que ele sinta parte do ambiente em que habita.

> *A gente procura ser mais acolhedor possível [...] sobre tudo quando as pessoas estão chegando de adaptação de fazer tudo para ela se sentir em casa desde alimentação, da questão do vestuário do acolhimento no seu quarto [...] a gente procura ser simpático ao receber, demonstrar estrutura e demonstrar o carisma [...] Sim temos escutado delas mesmo [...] a dona Mirtes que sempre faz exatamente esse comentário que desde o momento que chegou aqui, ela se sentiu em casa.* (COELHO, 2012).

Com base nos conceitos apresentados, há um entendimento de que as pessoas em processo de envelhecimento necessitam de serviços hospitalidade privada ou doméstica para que os mesmos se sintam acolhidos uma vez que estão fora do seu contexto de vida, confirmando o pressuposto 2 estabelecido na pesquisa. O ato de exercer a hospitalidade doméstica ou privada em uma ILPI, parte do princípio de trazer o idoso para este novo ambiente construído fora do seu meio anterior.

O pressuposto 3, após a confirmação do pressuposto 2, se enfraquece, porém, as pesquisas revelam que há atenção especial dos gestores para os serviços

de saúde, seja pela necessidade dos próprios internos devido ao processo de envelhecimento que vivem, seja pelas orientações da legislação.

O Gestor da ILPI Y, considera que os serviços de saúde são prioritários para a as pessoas idosas em uma ILPI, devido à idade avançada que expõe a fragilidade de saúde para grande número de pessoas em fase de envelhecimento. Porém expõem que o acolhimento, o cuidar podem estar juntos em uma moradia para velhos.

> *[...] Eu penso que serviço médico ele está mais forte do que acolher. [...] Por causa do nosso público. O nosso público ele hoje, a maioria, senão, nós temos muitas pessoas que necessitam dos cuidados, tanto de fisioterapia, acompanhamento psicológico, ajuda no banho, ajuda na alimentação, então eu acho que essa parte mais ligada à área da saúde. Isso constitui a moradia deles. Então acho que um depende do outro para funcionar bem. Como um equilíbrio. Acolhimento e saúde [...] quando o idoso chega ele vai passar primeiro pela assistente social, a assistente social vai recebê-lo, conversar. Depois ele vai passar, fazer avaliação médica, psicológica, é feito todo um trabalho de acolhimento* (GESTOR A, 2012).

Para a Legislação os cuidados com saúde se sobrepõe se em uma ILPI, que pode ser observado durante um procedimento de fiscalização os fatos relevantes na ILPI são relativos à saúde.

> *É, eu acho que a questão saúde eu acredito que esteja em maior peso, eu acredito que esteja em maior peso. É mais importante [...] Porque é primordial né? [...] a gente fiscaliza toda a parte, a enfermagem, como é a medicação, o controle da medicação dada [...]* (LEGISLAÇÃO X 2012).

Participando da ideia de que os cuidados com saúde a Instituição AVVM parafraseia, sobre as necessidades que uma pessoa em fase de envelhecimento anseia pelos serviços médicos e pela importância de que o idoso tenha este suporte durante sua permanência na ILPI, mas da mesma forma os serviços de acolhimento estão inseridas no contexto do cuidado em geral no que se refere a este tipo de moradia para velhos.

> *[...] Olha, eu posso, com sinceridade... eu acredito que você tem que cuidar da saúde, até pela característica de serem idosos tem lá seus, não, como é que eu posso dizer, já tem as suas doenças características da própria idade, então saúde é muito importante.[...] A gente procura ser mais acolhedor possível sobre tudo quando as pessoas estão chegando de*

> *adaptação de \fazer tudo para ela se sentir em casa desde alimentação, da questão do vestuário do acolhimento no seu quarto[...] a gente procura ser simpático ao receber, demonstrar estrutura e demonstrar o carisma[...](COELHO, 2012).*

O pressuposto que as moradias para velhos na cidade de São Paulo enfocam os cuidados com a saúde em detrimento da hospitalidade foi parcialmente confirmado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Bertelli (2006) menciona que o mundo esta envelhecendo de forma acentuada, que atrelada à outra alteração psicossociocultural, onde o papel da família como cuidadora do indivíduo em fase de envelhecimento esta desaparecendo, uma vez que, este papel era normalmente desempenhado a mulher e nos dias atuais a mesma esta inserida no mercado de trabalho optando como forma de cuidados as pessoas velhas os cuidados de longa duração por intermédio em uma Instituição de Longa Permanência Para Idosos – ILPI (BERTELLI, 2006).

As moradias para pessoas velhas na cidade de São Paulo representam um papel importante oferecendo cuidados ao idoso e suprindo a responsabilidade do estado e da família nos cuidados que um idoso requer no processo de envelhecimento.

Como objeto de pesquisa foram analisadas moradias para velhos denominadas como Instituições de Longa Permanência Para Idosos – ILPIs, de regime jurídico filantrópico em duas regiões da cidade de São Paulo.

Fundamentado nos princípios apresentados e nas pesquisas, percebe-se que as ILPIs estudadas têm a precaução em oferecer serviços de saúde para seus assistidos devido aos cuidados que alguns idosos requerem, não obstante essa atenção à saúde está respaldada pela legislação que possui um órgão fiscalizador.

Foi possível identificar que existe uma percepção relativa quanto à necessidade de equiparar os serviços de saúde com o conceito de hospitalidade, estabelecendo um conjunto de serviços que atende de forma igualitária.

Constataram-se nove principais *stakeholders* que influenciam ou são influenciados em uma ILPI no acolhimento oferecido, alcançando o objetivo geral da

pesquisa que valida à existência de relações entre o processo de hospitalidade e *stakeholders* em uma moradia para velhos.

Os gestores das ILPIs classificaram os *stakeholders* indicados pelo nível de importância deles com a instituição. Observou-se que todos os nove stakeholders foram categorizados como muito importantes ou importantes, mas destacaram-se os voluntários, funcionários, idosos interno e a legislação como os principais.

O voluntário foi considerado como parte de uma mão de obra sem custos, mas que mantém uma importante relação de influências com a Instituição, como pode ser observado por Coelho (2012): "*[...]eu considero muito importante[..]porque muita das atividades que nós temos na casa são exercidas por voluntários [...] influencia muito, porque ele acaba às vezes trazendo outros voluntários[...]".*

Os funcionários identificados como parte fundamental no processo de acolhimento de uma instituição, pois além de acolher o idoso interno, atende e acolhe também o visitante e voluntários atuante. A percepção do idoso para com o funcionário denota um vínculo que se estende além das normas laborais: "[...]observou que, ao ingressar em uma ILPI e afastar-se de seu ambiente social, a pessoa idosa tende a ressocializar-se no novo ambiente, estabelecendo relações afetivas com outros residentes, funcionários e voluntários" (CHRISTOPHE e CAMARANO, 2010, p. 153).

Durante a pesquisa foi possível identificar que o idoso interno foi constituído como parte principal de uma moradia para velhos e geram influências em duas vertentes distintas: de um lado a instituição que tem caracterizado como seu principal negócio os cuidados de longa duração a uma pessoa em fase de envelhecimento, do outro há o idoso assistido que cria vínculos de que a ILPI, passa a ser seu novo lar, passando a ansiar serviços constituídos em uma moradia. Logo o objetivo específico de "avaliar a relação de influências entre moradias para velhos e stakeholders" foi alcançado.

Para a constatação do segundo objetivo específico de "investigar a hospitalidade empregada em moradias para velhos na cidade de São Paulo", foi necessário um estudo sobre os domínios da hospitalidade considerando os âmbitos, doméstico, público e comercial. A partir desta observação verificou-se que as ILPIs estudadas concedem características de hospitalidade doméstica ou privada, uma

vez que, procuram oferecer condições de ambiente em que o idoso se sinta em seu domicílio.

Baseados nos conceitos apresentados há o entendimento de que nos locais pesquisados existe uma tendência de desagregar o nome ILPI de asilos como local de depósito para velhos e tornar o entorno com características de um lar, cujo conceito de hospitalidade empregada inclui traços peculiares de um ambiente doméstico, no modo de se acolher e os cuidados ofertados para o indivíduo em fase de envelhecimento.

Para averiguação do terceiro objetivo específico de "constatar quais são as necessidades de serviços que pessoas em fase de envelhecimento anseiam", observou-se durante pesquisa de campo e durante as entrevistas que as instituições que abrigam os idosos, tendem a ofertar os serviços de lazer e saúde, mesmo sendo os serviços de saúde um dos principais enfoque das gestões das ILPIs, definidos até pela legislação vigente.

Esta pesquisa não é conclusiva, deixando outras possibilidades em aberto, haja vista que ainda necessita de mais estudos nesta área de pesquisa, principalmente para identificar como o idoso interno reage diante as diversas situações que o direcionam a estes espaços.

REFERÊNCIAS

BERTELLI, S. B. (Coord.). **O Idoso não quer Pijama**! - Aprenda a conhecer e como tratar este novo cliente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil De 1988.** Presidência da República da Casa Civil, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 05 Outubro, 2012.

BRASIL. *Lei n.º 10.741, de 1º de outubro de 2003* - Estatuto do Idoso, 01 Outubro 2003. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm>. Acesso em: 08 Abril, 2012.

BUENO, M. S.; SALLES, M. R. R.; BASTOS, S. R. **Hospitalidade:** trajetória e possibilidades. Em: Contribuciones a las Ciencias Sociales, N. 09, julho 2010. www.eumed.net/rev/cccss/09/bsb.htm.

CAMARANO, A. A. (Org.). **Cuidados de longa duração para população idosa:** um novo risco a ser assumido? Rio de Janeiro: Ipea, 2010.

CAMARANO, A. A. et AL. **As instituições de longa permanência para idosos no Brasil**. In: CAMARANO (Org.) *Cuidados de longa duração para população idosa*: um novo risco social a ser assumido? Rio de Janeiro: Ipea, 2010.

CAMPINAS. Prefeitura Municipal de Campinas.*Lei Complementar n° 32 de 23 de Dezembro de 2010*. Disponivel em: http://2009.campinas.sp.gov.br/bibjuri/leicompl32.htm. Acesso em: 25 Novembro 2012.

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade.** São Paulo: Aleph, 2004.

CHRISTOPHE, M. **Instituições de Longa Permanência para Idosos no Brasil**: Uma opção de cuidados de longa duração? Rio de Janeiro, 2009.

COSTA, E. F. D. A.; PORTO, C. C.; SOARES, A. T. **Envelhecimento populacional brasileiro e o aprendizado de geriatria e gerontologia**. *Revista da UFG*, Vol. 5, nº. 2, Dezembro, 2003.

FRANCO, P. S.; PRADO, J. A. **Hospitalidade e a cordialidade**: reflexões sobre o Brasil. *Periódico de turismo*, n. 02, Dezembro 2006. 1-20.

FREEMAN, E. R. ***Strategic Management***: A *Stakeholder* Approach. Boston: Pitman Publishing, 1984.

IPEA. *Comunicado do Ipea* - 2011 - Maio - nº 93. IPEA, 2011. Disponível em:

<http://migre.me/bJCwC>. Acesso em: 25 Maio 2012.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

SCHIRRMACHER, F. **A revolução dos idosos**: o que muda no mundo com o aumento da população mais velha. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TEIXEIRA, M. L. M.**Fator humano:** uma visão baseada em *stakeholder*s. In: HANASHIRO, D. M. M.; TEIXEIRA, M. L. M.; ZACCARELLI, L. M. (Org.) *Fator humano: uma visão baseada em stakeholders*. São Paulo: Saraiva, 2007.

WADA, E. K.; SILVA, J. B.; ZAGO, A. P. **Desfile de escuela de samba y turismo**: El desfile de una escuela de samba como medio de promoción de destinos. *TURyDES - Revista de Investigación em Turismo e Desarrollo local*, Málaga, v. 05, n. 12, Junio 2012. http://www.eumed.net/rev/turydes/12/wsz-resum.html.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.