

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS – CCSO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA – DETUH**

NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

**HOSPITALIDADE EM CASA DE APOIO ÀS PESSOAS COM CÂNCER:
Análise na Fundação Antônio Brunno**

**SÃO LUÍS
2017**

NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

HOSPITALIDADE EM CASA DE APOIO ÀS PESSOAS COM CÂNCER:
Análise na Fundação Antônio Brunno

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do grau de bacharelado em Hotelaria.

Orientadora: Prof.^a Ana Leticia Burity da Silva

SÃO LUÍS
2017

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a). Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Baldez, Nathalia Ohana.

Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer : Análise na Fundação Antônio Brunno / Nathalia Ohana Baldez. - 2017.

64 f.

Orientador(a): Ana Leticia Burity.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2017.

1. Casas de Apoio. 2. Hospitalidade. 3. Internos. I. Burity, Ana Leticia. II. Título.

NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

HOSPITALIDADE EM CASA DE APOIO ÀS PESSOAS COM CÂNCER:
Análise na Fundação Antônio Brunno

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão para obtenção do grau de Bacharelado em Hotelaria.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ana Leticia Burity da Silva
Universidade Federal do Maranhão
Orientadora

Prof. Davi Alysson da Cruz Andrade
Universidade Federal do Maranhão
1º Examinador

Prof. Ruan Tavares Ribeiro
Universidade Federal do Maranhão
2º Examinador

*À Deus e à Santíssima Mãe.
E a minha família, pelo seu amor.*

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus, por guiar e iluminar os caminhos que trilhei para chegar até aqui e minha Santíssima Mãe por sempre me cobrir com seu Manto Sagrado e de seu amor materno.

Agradeço aos meus pais, Juciana Baldez e Evanilson Moraes, por me darem todo o amor que uma pessoa possa dar a outra e por estarem sempre ao meu lado quando preciso.

Aos meus avós e pais de criação, Juliana Rosa e Juvenal Baldez, por usarem todo o tempo que tiveram e que ainda tem para me criar e educar, por me ajudarem a tornar a mulher que sou hoje, prometo que sempre serei o orgulho de vocês.

Aos meus irmãos, Nataniel Baldez e Matheus Baldez, por fazerem parte da minha vida e por me darem apoio, cada um de seu jeito, obrigada pelas brincadeiras e alegrias que me proporcionam todos os dias.

Às minhas tias, Jucyara Baldez, Jucildes Baldez e Jucileide Baldez, que sempre me deram conselhos, amor, educação e que nunca desistiram, mas sempre me apoiando, obrigada por todas as vezes que me disseram “não” quando criança, pois isso me ensinou a ver que na vida de gente grande precisamos merecer aquilo que queremos e que nada vem fácil só porque queremos, obrigada por até hoje estarem ao meu lado.

Aos meus tios, Jucivaldo e Jucilton Baldez, por me amarem do jeito que sou e por acreditarem no meu potencial.

Aos meus primos, Yasmim Coqueiro, Bruno Cristian, Igor Leonardo e Jollyane Coutinho e principalmente à minha afilhada, Anna Clara, pelas inúmeras demonstrações de amor por mim.

Aos meus amigos de longas datas, Layhany Silveira, Isabella Fontenele, Denyse Cristina, Luziane Araújo, Isanira Araújo e Isaac Isaú, por existirem na minha vida desde que me entendo por gente, obrigada por todas as palavras de incentivo e de companheirismo.

À Elani Barros, por ser a melhor amiga que alguém poderia pedir a Deus, obrigada pela paciência e dedicação à nossa amizade e principalmente, por ser meu grilo falante. Saiba que sem você, a minha vida não seria tão legal como ela é.

Ao meu anjo da guarda, Sergio Salles (*in memoriam*) pela amizade, carinho e companheirismo que tinha por mim, saiba que nunca me esquecerei de você.

À minha cunhada, Valéria Rodrigues, por sempre agüentar meus dias de estresse e por sempre acreditar no meu potencial.

Aos amigos que fiz na universidade, Renata Almeida, Aurélio Queiroz, Judson Dekson e Kyloren Lorena, pois sei que essas amizades são sinceras e que levarei comigo para vida toda, é importante saber que pude contar com todos do início ao fim na elaboração deste trabalho.

À Conceição Mulato e Fernanda Mondego, pela paciência de me ajudarem na elaboração do meu projeto de monografia.

À minha orientadora, Ana Leticia, pelas palavras de incentivo, paciência e confiança que depositou em mim.

A todos os professores que ao longo da minha jornada estudantil cooperaram com a minha educação e construção dos meus conhecimentos.

Ao meu ex-vizinho, senhor Almeida, que todas as vezes que chegava do trabalho me presenteava com livros e que me incentivou a estudar e a passar no vestibular e que quando soube que entrei em uma universidade se emocionou a ponto de chorar.

A todos as pessoas envolvidas no processo deste trabalho, principalmente aos guerreiros Antônio Sousa e Fátima Pessoa, que apesar da dor de perder um filho, tiraram dessa dor a força para ajudar outras famílias.

Ao Antônio Brunno, pelo seu amor incondicional ao pobre, pela brilhante ideia, bondade, compaixão e carinho em ajudar aqueles que mais precisam.

A todos da Fundação Antônio Brunno, que se disponibilizaram para me ajudar no que eu precisasse e por responder todas as perguntas. Aos amigos que fiz, tanto voluntários quanto os Donnos da Alegria, agradeço por ter conhecido cada um.

Enfim, agradeço a todos que direta ou indiretamente contribuíram para o desenvolvimento desta conclusão acadêmica.

E ainda que distribuísse toda a minha fortuna para sustento dos pobres, e ainda que entregasse o meu corpo para ser queimado, e não tivesse amor, nada disso me aproveitaria.

1 Coríntios 13:3

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar a hospitalidade com as pessoas na Casa de Apoio, tendo também um caráter educativo para a sensibilização da população sobre a importância de ajudar o próximo sem esperar nada em troca. É enfatizado o assunto da Hospitalidade no recebimento dos hóspedes em casa de apoio, mostrando os cuidados que lhe são oferecidos, sendo como objeto de estudo a Fundação Antonio Brunno, localizado em São Luís, Maranhão. O estudo no começo abordou uma pesquisa bibliográfica e imediatamente optou-se por uma pesquisa de caráter descritivo exploratório, de campo, com aplicação de três tipos de questionários, um para o gestor/presidente da casa, outro para os internos e um por último para os voluntários/colaboradores. Pôde-se concluir que a Hospitalidade tem uma importância da sua excelência em proporcionar para que o visitante se sinta em casa, mesmo estando tão longe da sua residência.

Palavras Chaves: Hotelaria, Casa de apoio, Visitante, Hospitalidade

ABSTRACT

This work aims to analyze hospitality with people in the House of Support, also having an educational character for raising awareness of the importance of helping the neighbor without expecting anything in return. It is emphasized the subject of hospitality in receiving the guests at home of support, showing the care that they are offered, having as object of study the Antonio Brunno Foundation, located in São Luís, Maranhão. The study at the beginning, approached a bibliographical survey and immediately, It was decided for a survey of exploratory descriptive character, the type of field analysis, with the application of three types of questionnaire, one for the manager/President, one for the interns and one last for the volunteers/collaborators. It was possible to conclude that the hospitality is important in its excellence in providing that the visitor feels at home, even though he is so far from his residence.

Key words: Hospitality, House of Support, Visitor

LISTA DE QUADROS / FIGURAS

QUADRO 1: Material para cesta básica do Projeto Filhos de Antônio Brunno.28

FIGURA 1: Organograma funcional da Fundação.....29

Sumário

1 INTRODUÇÃO	13
2 HOSPITALIDADE	15
2.1 Histórico	18
2.2 Hospitalidade nos hospitais.....	18
3 CASAS DE APOIO ÀS PESSOAS COM CÂNCER NO BRASIL	20
3.1 Estrutura das Casas de Apoio.....	21
3.2 Classificação das Casas de Apoio.	22
3.3 Constituição Legal para Casas de Apoio.....	23
4 FUNDAÇÃO ANTÔNIO BRUNNO	25
4.1 Estrutura Organizacional.....	28
4.2 Projetos da Fundação Antônio Brunno.....	29
4.2.1 Donnos da Alegria.....	30
4.2.2 Casa de Apoio.....	31
4.2.3 Filhos de Antônio Brunno	32
5 METOLOGIA	34
5.1 Tipo de Pesquisa.....	34
5.2 Aplicação da Pesquisa	35
5.3 Instrumentos de Coletas de Dados	35
6 RESULTADOS	36
6.1 Entrevista com os Voluntários	36
6.2 Entrevista com os Internos	40
6.3 Entrevista com o Presidente.....	43
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
APÊNDICES	52
ANEXOS	57

1 INTRODUÇÃO

Neste trabalho, “Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer: Análise na Fundação Antônio Brunno”, analisaremos a hospitalidade com as pessoas na Casa de Apoio, tendo também um caráter educativo para a sensibilização da população sobre a importância de ajudar o próximo sem esperar nada em troca e abordaremos como são recebidas e tratadas pessoas que têm câncer e que são do interior do estado do Maranhão, essas que não têm onde ficar durante o tratamento.

O estudo revela o acolhimento como uma prática a ser desenvolvida no cotidiano das pessoas e que se trata de leitura e também de naturalidade e espontaneidade das pessoas ao receber seus semelhantes, que ser hospitaleiro não é fazer caridade ao próximo.

O objeto de estudo é focado em trabalhos voluntários, como o próprio nome diz, é um trabalho sem remuneração, onde o voluntariado dedica seu talento e tempo para ajudar outras pessoas.

O motivo da escolha do tema foi por ser algo que começou com a vontade de ajudar àqueles que ajudam pessoas doentes sem esperar nada em troca, fazendo querer mais, tornando-se umas das voluntárias da casa.

Desse modo, buscou-se desenvolver um estudo que revelasse e levasse em consideração o acolhimento como uma prática a ser desenvolvida no dia a dia dessas pessoas, tratando-se de naturalidade e espontaneidade das pessoas ao receber seus semelhantes.

Na segunda parte é descrito o conceito da Hospitalidade em vários âmbitos, como sua importância está baseada na ideia de bem receber e acolher, assim como existem vários tipos de hospedeiros e hóspedes, cada um necessitando suprir sua necessidade de atendimento. O surgimento do termo hospitalidade é descrito e como poderá ser visto, o termo já existe há anos, mesmo estando inserida nos costumes dos cidadãos, mas não tinha o valor de hoje.

Na terceira parte são descritas as Casa de Apoio pelo Brasil, suas estruturas, classificação e constituições.

Na quarta descreve-se a Fundação Antônio Brunno, fundada em 2012, que fica localizada na Rua C, quadra 09, número 18, no Planalto Anil II, São Luís, Maranhão. Onde recebem pessoas com câncer e que são do interior do estado do Maranhão. Todo o acolhimento é voluntário, onde o interno não paga nenhum tipo de taxa para ficar durante o seu tratamento. Será citada sua estrutura organizacional, o trabalho dentro da casa, e projetos principais, a Casa de Apoio, foi idealizada por Antônio Brunno Pessoa (*in memoriam*), onde a mesma não tem apoio governamental.

Na quinta parte apresenta os procedimentos metodológicos utilizados e as principais características da pesquisa de campo realizada.

A sexta interpretou a pesquisa feita em campo na instituição alvo deste trabalho, seus colaboradores voluntários e internos e buscou-se compreender seus olhares sobre o assunto em questão, e principalmente sobre como se sentem dentro da Fundação.

No último capítulo apresentam-se as considerações finais, com uma análise geral dos resultados obtidos na pesquisa em geral.

A pesquisa tem como análise de campo, onde foi realizada entre os meses de novembro de 2016 a junho de 2017, com acompanhamento dos envolvidos e observação dos projetos citados neste trabalho.

Este trabalho retratará a hospitalidade nas casas de apoio e principalmente na Fundação Antonio Brunno, para que assim sensibilize a população sobre a importância de ajudar o próximo, além de trazer maiores ganhos e reconhecimento para a Unidade de Apoio em relação aos que contribuem para os resultados, como para quem são os beneficiados pelos serviços.

2 HOSPITALIDADE

A palavra hospitalidade significa qualidade de quem é hospitaleiro (FERREIRA, 2009). Mas para alguns autores:

Hospice – palavra claramente relacionada a hospital – também se refere a uma forma antiga do que conhecemos como casa de tratamentos.

Então hospitalidade não apenas inclui hotéis e restaurantes, mas também se refere a outros tipos de instituições que oferecem hospedagem, alimentos ou ambos às pessoas que estão fora de seus lares. Podemos também expandir essa definição, como muitas pessoas fazem, ao incluir as instituições que fornecem outros tipos de serviços aos indivíduos que se encontram fora de casa. (POWERS e BARROWS, 2004, p. 24)

Castelli (2006) não se firmou em um só conceito da palavra hospitalidade e em vários livros escreveu referentes ajustados do autor Gouirand (1994) que precisam constar no ato do acolhimento e que mostram as seguintes informações:

Todos os homens precisam um dos outros, a hospitalidade consiste em trazer um visitante como um amigo, o sorriso é um gesto que representa o prazer em receber alguém, a cortesia se manifesta por meio da amabilidade, da aparência, da presteza e da educação, a maior maneira de escolher alguém é querer acolhê-lo. (Castelli, 2006, p. 2)

De acordo com Castelli (2006), o ambiente amistoso e acolhedor de um lugar constitui-se em fator atrativo e decisivo para muitos viajantes. Pois para muitos os lugares é como se fossem suas casas, fazendo assim que sejam um ambiente agradável.

Em meio a todo o contexto histórico já registrado da existência do homem ao longo dos anos, não importando de onde são suas origens, de modo inerente existe um anseio primordial, obter um lugar por anteposição privada. Neste sentido, Miguel (2011) diz:

Nossas vidas estão inevitavelmente ligadas a casa. O fervor mais antigo de nossas primeiras vivendas, as imagens recônditas da infância têm eco em seus muros, às vezes com tênue resplendor de uma irrecuperável felicidade, outras com a nostalgia do que já não existe ou o frio desapego por ingratas evocações...

A hospitalidade tem sido atualmente mais do que simplesmente a ação de hospedagem e satisfação das necessidades humanas pagas ou não. Embora a hospitalidade profissional seja em conjunto de serviços ao cliente na hotelaria, os diversos formatos que esta assumindo em diferentes locais torna o relacionamento bem mais agradável.

Segundo Castelli (2006), a hospitalidade consiste “[...] na ação voluntária de inserir o recém-chegado em uma comunidade, possibilitando o benefício das prerrogativas relacionadas ao seu novo status, seja ele provisório ou definitivo”. Boeger (2008), por sua vez, define hospitalidade como “[...] o ato ou efeito de hospedar, é a qualidade do hospedeiro, ou, ainda, bom acolhimento, liberalidade, amabilidade e afabilidade no modo de receber os outros”.

Assim é definida como boa acolhida e atenção não somente aos conhecidos e não importando os interesses envolvidos. O papel da hospitalidade é lidar com o ser humano e suas necessidades urgentes.

Ser hospitaleiro relaciona-se, para a maioria das pessoas, à capacidade de receber visitantes ou clientes de forma agradável, gerando conforto, respeitando suas escolhas, dando as devidas orientações, sabendo ouvir para melhor compreender, proporcionando um bem-estar ao acolhido, permitindo que a pessoa se sinta à vontade e que usufrua de serviços de qualidade. Essas dentre outras características existentes farão com que o hóspede ou acolhido assim referindo-se ao indivíduo que se sinta confortável ao ambiente.

A relação de hospitalidade, se observada na situação de qualquer pessoa que esteja fora de sua cidade e longe de seus parentes e amigos, é a busca pelo calor e respeito humano, um funcionário de hotel, dos organizadores de eventos de uma comemoração, ou daquele que possui uma informação que para o visitante é necessário ou vital. (CAMARGO, 2003).

A hospitalidade revestiu-se de diferentes formas ou tipos de hospedagem, necessárias para se adaptar aos usos, costumes e às necessidades da vida social e econômica de cada momento histórico. Pensar neste conceito é reunir o conceito tradicional e o conceito moderno num mesmo campo de atuação. Eis algumas definições entre hospitalidade, hotelaria hospitalar e voluntariado, segundo TARABOULSI (2003), com a prática de humanização no ambiente hospitalar:

- Conceito tradicional de hospitalidade: é acolher e tratar com generosidade pessoas sem esperar reciprocidade de acolhimento e tratamento generoso;
- Conceito moderno de hospitalidade: é a interação de pessoas em que prevalecem valores de sociabilidade e solidariedade, harmônicas relações interpessoais, cortesia associada à eficiência daquilo que se propõe a fazer ou oferecer;
- Conceito do voluntariado pela ótica de hospitalidade: é expresso na espontaneidade do gesto, no calor da ajuda e não na sua magnitude;
- Conceito de hotelaria hospitalar: é a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente e saúde e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar.

No contexto hoteleiro, mesmo os clientes habituais necessitam novamente ser introduzidos ou acolhidos, quando da sua chegada.

A história também nos legou as mais diversas informações abordando a hospitalidade em quase todos os seus aspectos, seja por motivos caritativos ou pura e simplesmente movidos por variados interesses como altruísmo, assim como por interesses comerciais. Ainda tendo por base a evolução da espécie humano, encontramos numerosas referências sobre a hospitalidade praticada durante o processo evolutivo.

2.1 Histórico

A história da receptividade começa com os primeiros deslocamentos do homem, quando as grandes distâncias e os meios utilizados obrigavam os viajantes a passar a noite em lugares seguros (BARRETO, 1995). Com o surgimento do comércio criaram-se as formas mais antigas de oferta hoteleira (ANDRADE, BRITO, JORGE). As rotas comerciais da Antiguidade geraram núcleos urbanos e centros de hospedagem. Na Idade Média atender os viajantes era uma obrigação moral e espiritual.

Pode-se dizer que as primeiras manifestações de hospitalidade ocorreram na Grécia e em Roma, por volta de 1700 a.C., nas tavernas, onde já se fazia menções a palavra (WALKER, 2002). A idéia de hospitalidade mostra-se tão antiga quanto a civilização propriamente dita.

Há estudos que dizem que o termo hospitalidade, como é usado hoje, surgiu na Europa no início do século XIII, quando a hospedagem era gratuita e a havia uma atitude considerada caridosa, oferecida aos indigentes e aos viajantes, acolhidos nos conventos, hospícios e hospitais (GRINOVER, 2002).

Assim por mais que hoje, século XXI, exista uma formalidade e uma compreensão muito maior em torno desse ato de acolher, vale-se lembrar que a visão do termo, na antiguidade, já era a preocupação maior de quem hospedava.

2.2 Hospitalidade nos hospitais

O termo hospitalidade já há algum tempo deixou de ser sinônimo apenas do ato de receber ou hospedar e satisfazer as necessidades humanas através de pagamento ou não. Dentro do turismo ela passou a ser uma força que atrai e fideliza clientes, apresentando também papel crucial na escolha da pessoa entre as mais diversas opções de hospedagem, no caso em hospitais, existentes no mercado.

Quando essa escolha é criteriosa, a hospitalidade da equipe médica e administrativa possui papel definitivo no tempo de permanência do paciente no hospital e na sua recuperação (GODOI, 2004). A aparência física, o uniforme

dos funcionários e o atendimento, por exemplo, podem definir o grau de confiança do paciente com a instituição.

“A hospitalidade é essencial dentro do ambiente hospitalar, pois vai estar vinculada durante todo o processo de internação à melhora do paciente, e conseqüentemente à satisfação dos seus familiares e amigos” (GODOI, 2004, p.20).

Para se alcançar essa hospitalidade, os hospitais perceberam que poderiam utilizar ferramentas já consagradas na hotelaria e adaptar o modelo de gestão dos serviços de apoio, o que ficou conhecido como Hotelaria Hospitalar (BOEGER, 2005). Ainda de acordo com Boeger (2005), “A hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante o seu período de internação.”

Surgiu, assim, a implantação de um departamento específico da área hoteleira em hospitais para um resultado melhor dos serviços prestados. Segundo Boeger (2003) esse departamento que engloba os serviços que de fato compõe e apropriam-se da hotelaria hospitalar.

Com a implantação da hotelaria e com o aumento da preocupação com a qualidade do atendimento, a humanizado dos serviços prestados nos hospitais passou a ter importância fundamental, pois, atender pessoas fragilizadas requer uma maneira especial de comunicação, o que exige treinamento para os funcionários que prestam o serviço.

O mercado de fornecedores de Hotelaria Hospitalar é formado por empresas totalmente distintas que disputam um mesmo e competitivo mercado, como lavanderias industriais, limpadoras, estacionamentos, confecção de uniformes, fabricantes de carrinhos de camareiras ou de transporte interno e empresas de segurança patrimonial (BOEGER, 2003).

Ainda segundo Marcelo Boeger, a humanização está diretamente ligada a todas as áreas da hotelaria e dependem de uma cultura organizacional focada no cliente e na qualidade da assistência prestada para obter o resultado esperado.

3 CASAS DE APOIO ÀS PESSOAS COM CÂNCER NO BRASIL

O Ministério da Saúde (portaria 2.439/GM, de 08 de dezembro de 2005), instituiu a Política Nacional de Atenção Oncológica, articulando seus serviços com as Secretarias de Saúde dos Estados e municípios, com o objetivo de contribuir para promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento, reabilitação e cuidados paliativos. Sendo, nesse processo, imprescindível a participação direta do Sistema Único de Saúde (SUS) para garantir a todos o acesso aos procedimentos de alta complexidade.

Neste contexto, surgiram as primeiras indagações sobre a necessidade de casas de apoio, para hospedar pacientes portadores de câncer, pois o Ministério da Saúde com as entidades e hospitais oncológicos, detectaram que muitos pacientes abandonavam o tratamento, por não terem como arcar com os custos de hospedagem na cidade, ou por causa do desgaste físico e mental ocasionados por longas viagens diárias.

De acordo com o Ministério do Desenvolvimento Social (MDS) (2010), com relação ao acolhimento nas instituições, em geral, existentes no Brasil, trata-se do Acolhimento Institucional que é serviço que visa atender crianças, adolescentes, adultos e idosos. A fim de garantir a toda a privacidade, o respeito aos costumes, às tradições e à diversidade de: ciclos de vida, arranjos, raça/etnia, gênero e orientação sexual.

Os pacientes que precisam ficar nas casas de apoio são, em grande parte, aqueles em tratamento de quimioterapia e ou radioterapia, procedimentos dolorosos e agressivos, que, por serem de alta complexidade, se restringem a um grupo de instituições nem sempre próximas às demandas.

As Casas de Apoio prestam serviços assistenciais de caráter não governamental, implementados a partir de iniciativas de domínio caridoso e humanitário, suprimindo as carências psicológicas de crianças, adolescentes e adultos, reintegrando-os à família e à sociedade.

A maioria das Casas de Apoio funciona em imóveis residenciais adaptados às atividades que executam, e a sua sustentabilidade é assegurada por serviços contratados, préstimos de voluntariado, e doações materiais e financeiras provenientes de diversos segmentos da sociedade. A

disponibilização de acomodações e de alimentação são atividades básicas desenvolvidas nessas Casas.

O tratamento a que se submete o paciente oncológico é longo e exige cuidados intensos. Muitos pacientes necessitam sair de seus municípios para realizar tratamento, devido à falta de centros especializados. O que agrava ainda mais o enfrentamento da doença, além do desgaste físico, financeiro e emocional.

A principal demanda dos pacientes que migram de seus municípios para realizar o tratamento em outra cidade é a preocupação de onde permanecer durante as sessões de radioterapia ou quimioterapia.

Na maioria das vezes o encaminhamento às Casas é atribuído ao serviço social do hospital, que ao receber o paciente deve apresentar-lhe a nova rotina a ser vivenciada no estabelecimento, ajudando a ultrapassar resistências de um primeiro contato, promover a convivência saudável e solidária entre os indivíduos que dividirão o mesmo espaço, em busca de um ambiente agradável de viver.

Durante a estadia nas casas, os pacientes necessitam de atenção psicológica para que lhe deem apoio, no sentido de facilitar a adaptação à nova rotina, minimizando a ansiedade e contribuindo no melhor enfrentamento ao tratamento.

3.1 Estrutura das Casas de Apoio

Segundo o documento Guia de Recomendações do Ministério da Saúde (1997) as Casas de Apoio devem dispor de uma infraestrutura adequada para receber essa clientela especial tão necessitada de atenção. Assim como a estrutura física, elas necessitam de investimento na assistência multidisciplinar, pois tão importante quanto o tratamento médico é a atenção dada aos aspectos psicossociais do indivíduo acometido por câncer.

As Casas que são destinadas a pacientes oncológicos, planejadas com a mínima infraestrutura são em sua maioria iniciativas de instituições não governamentais, sem fins lucrativos, mantidas por voluntários, doações da sociedade civil ou programadas de responsabilidade social de empresas.

Ainda de acordo com o Guia uma grande quantidade possui sede própria, obra de doações religiosas e mesmo de pessoas conhecidas envolvidas neste tipo de ajuda. Existem situações em que elas iniciam as suas atividades a partir do esforço de determinado grupo da população, os maiores recursos para a sua manutenção derivam de doações naturais e de campanhas para arrecadação de fundos.

Os quartos devem ser separados de acordo com as necessidades dos pacientes, todas as instituições devem possuir áreas comuns para cada um deles, como refeitórios e salas de recreação e entre outros. A questão do alvo a ser atingido influencia, também, a organização da estrutura física das instituições, determinando os espaços e os cômodos disponíveis, segundo as necessidades das pessoas assistidas.

3.2 Classificação das Casas

Levando em conta a necessidade de definir a função da casa e de uma futura classificação pela Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde(2010), identifica-se como fatores importante para ser investida nas Casas de Apoio:

Quanto ao número de leitos disponíveis:

- Pequeno e Médio Porte (entre 10 e 20 leitos);
- Grande Porte (número superior a 20 leitos).

Quanto ao período de permanência do paciente:

- Curta duração (inferior a 30 dias) ou suporte temporário;
- Longa duração (superior a 30 dias) - geralmente para pacientes com graves problemas de inserção social, que passam a ser usuários permanentes.

Quanto à complexidade das atividades desenvolvidas, como por exemplo:

- Atividades Terapêuticas e de Reintegração Social: laborterapia, comercialização de artesanatos produzidos por pacientes, fornecimento de cestas básicas às famílias;
- Atividades Assistenciais: apoio psicológico, serviços odontológicos, assistência ao paciente acamado e apoio em funerais

3.3 Constituição legal para Casas de Apoio

O processo de constituição legal das Casas de Apoio não difere daquele válido para todas as associações, organizações não governamentais e corporações sem fins lucrativos. Ele inclui (segundo o guia de recomendações do Ministério da Saúde, 1997), basicamente, os seguintes passos:

- Efetivação de uma assembléia onde os membros da instituição irão definir a sua criação e os seus objetivos;
- Registro em cartório público da ata de reunião da fundação da entidade;
- Inscrição no Cadastro Geral de Contribuintes - CGC;
- Solicitação ao órgão competente do alvará para funcionamento, e elaboração, com posterior registro em cartório público do Estatuto Social.

O Estatuto Social é o instrumento constitutivo que possibilita organizar legalmente a entidade. Deve ser elaborado de maneira a incluir todas as informações que caracterizam a instituição, como: natureza; denominação; finalidade; prazo; classificação dos membros e dos órgãos deliberativos (diretoria, assembléia, conselho) com seus direitos e deveres; patrimônio; economia; finanças; e disposições gerais e transitórias. Após a sua elaboração e aprovação pelos membros com poder de deliberação, deverá ser, obrigatoriamente, registrado em cartório público, transformando-se em um dos principais documentos da Instituição ou Casa.

Depois da sua legalização, é fundamental que os dirigentes das Casas de Apoio providenciem a elaboração de um Regimento Interno. Este

documento terá por base as informações contidas no Estatuto Social. Deve ser executada de forma a contemplar os direitos e deveres dos pacientes assistidos, dos funcionários e dos voluntários.

O documento deve ser aprovado tanto pela direção da Instituição quanto pelos seus usuários, ainda serão incluídos procedimentos da rotina interna da mesma, suas principais atividades, os responsáveis pela administração e condução dos trabalhos executados, as fontes e a aplicação dos seus recursos materiais, financeiros e humanos disponíveis.

A partir da legalização, elaboração e/ou concessão dos documentos descritos acima, a Instituição viabilizará não só o seu funcionamento, como também a obtenção de recursos financeiros públicos e a solicitação de benefícios fiscais, que possibilitarão uma redução significativa nas suas despesas.

4 FUNDAÇÃO ANTÔNIO BRUNNO

A Fundação Antônio Brunno foi criada a partir de um projeto idealizado por Antônio Brunno Pessoa, que desde criança participava de projetos da igreja no qual freqüentava e quando mais velho teve a idéia de visitar crianças enfermas levando um pouco de alegria para aqueles que já não tinham mais.

Dos sete aos vinte e dois anos participava de grupos da igreja e juntos ajudavam pessoas carentes; onde dedicou quinze anos de sua curta vida a serviço das famílias carentes. Aos vinte anos, passou a dedicar seus fins de semana num trabalho lúdico levando alegria às crianças com câncer do Hospital Aldenora Belo (localizado na Rua Seroa da Mota, 23 - Apeadouro, São Luís – MA). Ao final deste período (dois anos e meio) descobriu que tinha câncer no Mediastino (caracterizado pelo crescimento de um tumor no espaço entre os pulmões, causando sintomas como dificuldade para engolir ou respirar). Assim parte para o tratamento no Hospital Geral Tarquínio Lopes Filho, localizado também em São Luís - MA.

Chegando ao Hospital Geral depara-se com uma realidade triste e chora não a dor do Câncer, mas a situação de ver aqueles que ele mais amava, os pobres, sofrendo a dor de uma doença terrível, o Câncer associado ao abandono e a exclusão social (até familiar), onde tudo parece muito difícil.

Antônio Brunno conheceu pessoas que sem apoio, sem amigos, parentes ou conhecidos, eram obrigados a voltarem aos seus domicílios sem iniciar seus tratamentos. A partir daí Brunno iniciou uma grande luta, não apenas contra o câncer, mas por uma forma de ajudar aqueles que estavam com Câncer.

Logo no primeiro mês como enfermo, já havia levado para o Hospital colchão casca de ovo (indicado para pacientes que necessitam prevenir escaras e é confeccionada em espuma de poliuretano) para um paciente que mal acabara de conhecer, o evangelho, conselhos, sentimento de superação, muita alegria e inicia logo ali o desejo de alugar uma casa para abrigar as pessoas que não tinham onde ficar.

Orientado pelos pais, das dificuldades e por motivo dele mesmo está doente, desiste de alugar a casa e passa então a levar as pessoas para sua própria casa.

Com dificuldades e mais uma vez aconselhado a ter paciência, passa a escrever um projeto de ajuda humanitária, começou a trabalhar seu projeto de forma silenciosa, respeitosa, sigilosa e com muito entusiasmo.

Durante os nove meses em que enfrentou o câncer, uma das maiores preocupações de Antonio Brunno foi detalhar como a casa de apoio funcionaria. Trabalhando sua ideologia caritativa, aproveita bem seus carismas (Caridade, Alegria, Oração e Amor aos pobres), e desenvolve para os outros um programa que ele sentia ser especialmente a ele próprio (uma vez que ele estava enfermo do Câncer). Cria então as normas e regras de sua futura casa de apoio às pessoas com câncer.

Fiel aos seus princípios cria ainda o projeto Donnos da Alegria, para então continuar a levar alegria às crianças enfermas. E aquilo que ele fazia sozinho, hoje é realizado por mais de 20 (vinte) jovens que aderiram ao projeto por amor a Antônio Brunno (em funcionamento desde 2013).

Em busca de saúde, os pais e o Antônio Brunno viajam a São Paulo para mais m tratamento, onde o filho aproveitou o tempo para ampliar as regras da futura casa de apoio. Depois, indo a Barretos, ele viu aquilo que parecia está faltando no seu projeto de amor aos pobres. Sentiu ali o forte desejo de iniciar logo aquilo que já estava planejado no coração e no papel.

Antônio Brunno piora e em 28 de março de 2011, vai a óbito. De posse de tudo, trinta dias após seu passamento, a família coloca em prática seu primeiro programa, aquele que ele mais se entusiasmava e gostava de fazer: Inaugura-se o projeto Donnos da Alegria, com dez jovens que ele deixou relacionado numa página de seu computador. Trabalhando sua memória e vivendo os piores dias da família fragilizada, correm em busca de meios de implantarem um especial projeto (Casa de Apoio).

Em 28 de março de 2012, inaugura-se precariamente a casa de apoio, criada por Brunno com a denominação Fundação Antônio Brunno. Hoje trabalham diariamente com média de 40(quarenta) a 70(setenta) pessoas na casa.

Como Brunno viveu a vida distribuindo cestas básicas, em outubro de 2013 a família cria um programa para manter na Fundação a iniciativa da caridade e fundam o projeto Filhos de Antônio Brunno que inicia com 12 famílias e que hoje já conta com mais de 100 famílias beneficiadas pela

Fundação e que recebem mensalmente, todos os últimos domingos de cada mês, uma cesta básica diferenciada (ver Quadro 1).

A Fundação se responsabiliza por toda a despesa, os pacientes e acompanhantes recebem tudo gratuito, como por exemplo:

- Estadia confortável (lençóis, fronhas, toalhas de banho, de rosto, sabonetes, pastas de dentes e escovas de dente, fraldas infantis e geriátricas.
- Todas as refeições necessárias e a vontade;
- Apoio com sangue, quando for necessário, pois a casa tem um banco de sangue;
- Transporte para levá-los e trazê-los aos hospitais, pois a fundação tem transporte próprio para os internos, do modelo Doblô;
- Quando necessário medicamento, quando falta na farmácia do hospital, pois a fundação se responsabiliza pela compra de todos;
- Quando os pacientes estão internados, mesmo no hospital tem garantido tudo que eles precisam, mesmo no hospital nada lhes falta;
- Se houverem pacientes fazendo radioterapia até no turno da noite, a Fundação se responsabiliza pelo pagamento do táxi, fazendo o traslado do hospital a casa de apoio;
- Quando estão de alta, e vão passar a temporada em suas residências, levam sempre uma cesta básica, para os primeiros dias em casa;
- Apoio psicológico na casa, com uma equipe voluntária de psicólogos, em sessões individuais ou em grupos, dependendo da situação;
- Apoio espiritual, á oração diária na casa, os próprios internos se reúnem na casa e fazem as orações juntos;
- Quando há óbito, a Fundação na maioria das vezes paga toda despesa até chegar em sua casa;
- Uma pessoa para acompanhar os pacientes nas marcações de consulta, exames e etc. quando este ainda não sabe andar em São Luís.

Ordem	Material	Quantidade
1	Arroz	10 kg
2	Feijão	06 kg
3	Farinha	04 kg
4	Açúcar	04 kg
5	Café	04 pacotes
6	Leite em pó	04 pacotes
7	Vitamilho	04 pacotes
8	Macarrão	06 pacotes
9	Sardinha	03 unidades
10	Óleo	02 litros
11	Aveia	03 pacotes
12	Sabonete	04 unidades
13	Creme dental	03 unidades

Quadro 1 – Material para cesta básica do Projeto Filhos de Antônio Brunno

Fonte: SOUSA (2016).

Atualmente, a casa de apoio funciona em um imóvel alugado. Na nova casa, a capacidade de acolhimento subirá para 220 pessoas por dia e ainda estão previstos consultórios, ambulatório, biblioteca, brinquedoteca e uma ala infantil.

4.1 Estrutura Organizacional da Fundação

A Fundação Antônio Brunno está localizada na Rua C, quadra 09, número 18, no Planalto Anil II, São Luís, Maranhão. A casa recebe pessoas e acompanhantes que vem do interior para fazerem tratamento na Capital.

A casa conta com a colaboração de: Presidente, Vice-presidente, Secretária, Tesoureiro, Conselho Fiscal, Conselho Consultivo, Coordenadores e Voluntários. Segue o organograma funcional da casa (na figura 1):

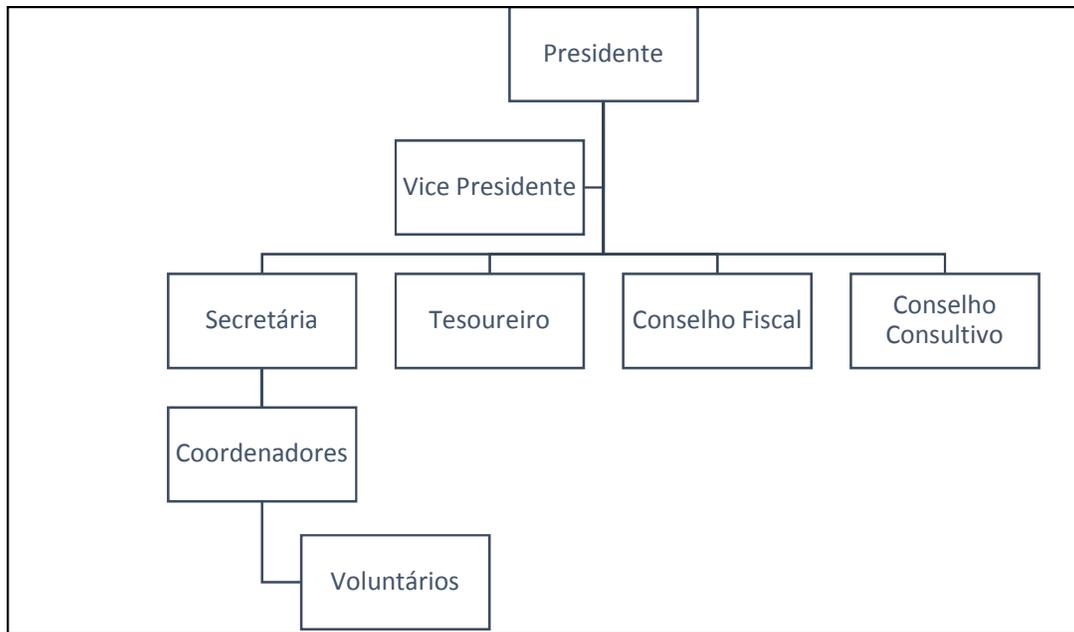


Figura 1 Organograma funcional da Fundação.

Fonte: pesquisa de campo, (2016).

Desta forma é organizada para melhor funcionamento e para oferecer o melhor às pessoas, que procuram por um lugar ao qual desejam estar bem acolhidas durante seus tratamentos. Uma empresa desenvolve várias atividades agrupadas em áreas afins, tudo em função da sua homogeneidade. Desta maneira, torna-se mais fácil coordená-las e assim programar a eficiência e eficácia do local.

4.2 Projetos da Fundação

Os projetos que serão citados são administrados pela Fundação e foram idealizados pelo Antonio Brunno. O “Projeto Donnos da Alegria” é realizado por jovens voluntários, que visitam hospitais vestidos de adereços de palhaço e jaleco branco. Tem como publico alvo crianças enfermas dos hospitais públicos. O “Projeto Casa de Apoio” acolhe pessoas com câncer que vem do interior do estado para se tratarem, sem condições de hospedagem, sem apoio e sem conhecer ninguém na capital. E o “Projeto Filhos de Antônio Brunno”, que é um programa de ajuda humanitária, que ajuda famílias carentes

com cestas básicas, eletrodomésticos usados, fraldas descartáveis, etc. Todos estes projetos surgiram em 2011, 2012 e 2013 respectivamente.

4.2.1 Donnos da Alegria

Antônio Brunno, antes de adoecer, tinha o hábito de trabalhar como voluntário no Hospital Aldenora Belo (localizado em São Luis – MA, com atendimento à pessoas com Câncer), fantasiado com nariz e adornos de palhaço, visando o entretenimento e, principalmente, tentava amenizar o sofrimento das crianças acometidas de câncer. Assim, buscou aperfeiçoar este carisma, fazendo via *internet* uma espécie de curso com os Doutores da Alegria, ou apenas olhando eles em ação. Passou a ir com um ou dois amigos a hospitais públicos da capital, até que criou uma nova característica, a de respeitar o próximo. O fim deste período coincide com o início de sua enfermidade.

Durante sua enfermidade, ele investiu todo o seu tempo na implementação do projeto, a ponto de ampliá-lo convidando dez novos amigos para fazerem parte da nova fase do programa (de levar alegria àqueles que já estavam desistindo), o que foi chamado DONNOS DA ALEGRIA. Fez então sua lista para convocar os amigos depois que voltasse de São Paulo, já que viajaria para fazer mais um tratamento, entretanto, Brunno falece antes mesmo de voltar e o projeto não sai do papel. Depois do falecimento seus irmãos: Antônio Dênis e Adriana de Fátima encontram em seu computador o projeto completo e decidem convidar as pessoas ali listadas e iniciam uma nova fase, assim surge o grupo.

Hoje para participar do projeto os jovens interessados devem passar por um processo de seleção, onde mostram seus carismas, com brincadeiras, improvisos, demonstração de amor ao próximo e disponibilidade de ajudar a quem precisa.

De acordo com o presidente da casa já passaram vários jovens DONNOS (como são chamados) deste que surgiu o projeto e hoje conta com 21 jovens que levam alegria às crianças em hospitais.

O riso é a expressão mais pura da saúde que podemos observar em alguém. A sua inserção no contexto hospitalar, lembra da possibilidade de ampliar o conceito de cura. A ciência do riso e seus efeitos sobre a saúde é daquelas que nos coloca em nosso devido lugar: o de Humanos (MARSETTI, 1999,p. 71).

Levar alegria a crianças enfermas é um projeto importante, pois como os próprios voluntários perceberam, influencia no tratamento e na recuperação, fora a mudança de humor dos pacientes.

4.2.2 Casa de Apoio

Todo o projeto Casa de Apoio às Pessoas com Câncer é autoria de Antônio Brunno, que o idealizou, criou e até inaugurou, quando o projeto estava no nascedouro, ele levou para sua casa uma família de Lago Verde; mãe e um filho que estava com leucemia. Durante toda sua enfermidade, ele conheceu e até viveu com as dificuldades das pessoas do interior que vinham se tratar de câncer e não tinham onde ficar. Foi então que ele desenvolveu seu projeto, e deu o nome de Casa de Apoio João Paulo II, hoje Fundação Antônio Brunno.

Como tudo que se inicia tem suas dificuldades, isso também aconteceu com a fundação. Alugando uma casa, iniciam o projeto e passaram a receber os primeiros pacientes, e com isso vieram também as grandes necessidades: móveis, louças, alimentação, dentre outros. Alguns meses depois, faltava comida e com isso vieram as primeiras dificuldades de manutenção da casa. Foi quando resolveram ir as ruas e aos supermercados pedir aquilo que estava faltando.

Começaram a vender águas nas ruas e praias, e criaram um jantar beneficente mensal ajudar a pagar o aluguel. Além disso, a Fundação dispõe também do bazar beneficente, com o propósito de arrecadar fundos para manter a casa. Assim começaram a vir as soluções, com pessoas ajudando e doando com o que a casa necessitava.

Todas as famílias acolhidas recebem moradia, alimentação, amor, carinho, roupa, acomodação digna e em uma emergência eles têm o apoio para qualquer situação, inclusive o traslado até o hospital a qualquer hora.

Existem critérios que foram criadas por Antônio Brunno em relação ao recebimento de pacientes na casa, que são:

- Pacientes vindos de um hospital e tenha o encaminhamento para a casa;
- Que de fato ele não tenha recursos e nem parente na capital (comprovação feita através de pesquisa e entrevistas);
- Que seja paciente oncológico e que seja de qualquer interior do estado.

Ao chegarem à casa de apoio, os pacientes e acompanhantes tomam ciência das normas da casa, as quais têm que serem obedecidas para a boa convivência entre todos. Tais normas têm garantido o controle e eficiência do programa, uma vez que não se pode acolher tanta gente sem que haja uma definição por meio de regras e normas.

Após o acolhimento, tudo que o paciente precisar para sua manutenção, fica categoricamente sobre as responsabilidades da Fundação, tais responsabilidades tem sido com:

- Sangue;
- Medicamento;
- Apoio psicológico;
- Transporte para levá-los às consultas;
- Meios (ajuda) financeira e material sempre e quando julgar necessário.

4.2.3 Filhos de Antônio Brunno

Iniciado em 2013, o projeto foi iniciado em memória de Antônio Brunno, pois o mesmo participava desde criança do grupo Sociedade de São Vicente de Paulo (localizado em São Luis) ou como eram chamados os Vicentinos (grupo de jovens católicos), que tinha o intuito de ajudar os pobres.

Como um Vicentino autêntico ele viveu tudo que uma pessoa podia viver: a prática de caridade. Assim dava cestas e distribuía sopão aos necessitados. Com isso, a fundação criou o programa Filhos de Antônio

Brunno, no começo apenas 15 (quinze) famílias eram atendidas, mensalmente com uma cesta básica e com tudo que a fundação tinha ou arrecadava.

Hoje já somam 120 (cento e vinte) famílias beneficiadas com o projeto que recebem cestas básicas e eletrodomésticos usados. A casa recebe todos os dias doações que passam por uma triagem realizada pelo presidente, analisando cada doação e separando-as para doação e são direcionadas às famílias cadastradas no computador da Fundação. Para manter organizado, as pessoas que doam mensalmente também são cadastradas pela secretaria da casa.

Todas as famílias são cadastradas e visitadas pelo projeto que averiguam a situação real de cada um. Há semestralmente um recadastramento, com a ideia de apurar possíveis necessidades e melhoras de vida de algumas delas.

A partir desses dados serão analisados os métodos de pesquisa feita no ambiente de estudo.

5 METODOLOGIA

Nesta fase serão exibidos aspectos de acordo a metodologia usada na construção deste trabalho, mostrando o tipo de pesquisa, aplicação de dados, assim como os instrumentos de coleta.

5.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa caracteriza por ter um caráter descritivo e exploratório, do tipo análise em campo. Segundo Gil (2007) a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar mais familiaridade com o problema, com vista a torná-la mais explícito ou a construir hipóteses e para Triviños (1987), a pesquisa descritiva exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade.

O tipo de pesquisa que se classifica como descritiva, tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas com peritos para a padronização de técnicas e validação de conteúdo (THOMAS; NELSON; SILVERMAN, 2007).

A pesquisa descritiva usa padrões textuais como, por exemplo, questionários para identificação do conhecimento. A pesquisa descritiva tem por finalidade observar, registrar e analisar os fenômenos sem, entretanto, entrar no mérito de seu conteúdo. Na pesquisa descritiva não há interferência do investigador, que apenas procura perceber, com o necessário cuidado, a frequência com que o fenômeno acontece. É importante que se faça uma análise completa desses questionários para que se chegue a uma conclusão.

Concomitante com a coleta de dados, a pesquisa propõe o levantamento bibliográfico da Hospitalidade. Para a realização da pesquisa foi feito o levantamento teórico bibliográfico que discute sobre hospitalidades em casas de apoio.

5.2 Aplicação da pesquisa

A pesquisa ocorreu com 11 (onze) pessoas, sendo 5 (cinco) voluntários, 5 (cinco) internos e 1 (um) presidente do local, por meio de entrevistas com perguntas (roteiro de entrevista anexada ao final) que contribuiriam para a obtenção dos objetivos em totalidade.

5.3 Instrumentos de Coleta de Dados

A pesquisa foi realizada na Fundação Antônio Brunno, onde os sujeitos da investigação entrevistados foram o presidente da Fundação, os pacientes e os participantes dos projetos existentes na Casa. As entrevistas foram realizadas durante o mês de novembro de 2016 a junho de 2017, através do uso da Observação Participante (uma técnica de investigação social em que o observador partilha, na medida em que as circunstâncias o permitam as atividades), acompanhando os entrevistados por um período específico.

Os instrumentos de coleta de dados foram entrevistas semiestruturadas que “combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto [...], além disso, a interação entre o entrevistador e entrevistado favorece as respostas espontâneas” (BONI e QUARESMA, 2005, p. 75).

Foram utilizados livros, *sites*, apostilas, monografias como instrumentos de coleta de dados. As entrevistas foram conservadas e gravadas. “Tais documentos se definem pela natureza dos temas estudados e pelas áreas em que os trabalhos se situam. Tratando-se de trabalhos no âmbito da reflexão teórica [...] são basicamente textos: livros, artigos, etc.” (SEVERINO, 2007, p. 134)

O resultado da aplicação desta pesquisa teve efeito satisfatório e com as informações desejadas.

6 RESULTADOS

Como foi dito, foi analisado a hospitalidade com as pessoas na Casa de Apoio, tendo também um caráter educativo para a sensibilização da população sobre a importância de ajudar o próximo sem esperar nada em troca.

Nesta parte serão apresentados os resultados da pesquisa para expor de forma direta e organizada. As decorrências encontradas serão demonstradas na forma de comentários. O primeiro resultado apresentado será os dos voluntários, o segundo será dos pacientes/internos e por último será o do presidente.

A entrevista é uma das técnicas de coleta de dados mais utilizada no âmbito das ciências sociais. Enquanto a técnica de coletas, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes (SELLTIZ ET AL., 1967, p. 273).

6.1 Entrevista com os voluntários

A entrevista foi feita com voluntários da Casa. A primeira pergunta é sobre a faixa etária de cada voluntario, todos os entrevistados são da faixa de 21 a 30 anos de idade.

A segunda é em relação ao tempo de voluntariado na Fundação, as respostas foram variadas, como podemos observar:

“Mais ou menos 1 ano e meio” (Voluntários 1 e 2)

“Mais ou menos 3 anos” (Voluntários 3 e 4)

“Mais de 3 anos” (Voluntário 5)

A seguinte pergunta foi sobre os cuidados que o voluntario toma ao receber um interno na casa. Assim responderam os entrevistados:

“Além do cuidado necessário, trato todos com devido respeito e amizade que todos têm um com os outros” (Voluntário 1);

“Trato todos muito bem” (Voluntário 2);

“Muito bem, quando damos amor, recebemos amor em troca. Somos uma família.” (Voluntário 3);

“Recebo o povo que chega na casa bem, tentando fazer se sentirem à vontade” (Voluntário 4);

“Quase nunca estou na casa, mas sou acolhedora e tento brincar para que a pessoa se sinta a vontade, alguns querem conversar, então os ouço, tiro dúvidas quando possível abraço e me mostro disponível e acessível.” (Voluntário 5).

Foi observado a preocupação dos voluntários em relação a higienização tanto deles, quanto as dos internos. A limpeza pessoal e do ambiente onde se vive é umas das medidas para prevenção de doenças, a higiene constante é uma maneira ativa de reduzir uma possível contaminação no lugar onde se habita. Segundo Dayse Figueira (2002), os diferentes tipos de ambientes podem ser classificados quanto ao risco de transmissão de infecções como áreas críticas, semicríticas e não críticas.

Como pode ser visto:

“Sempre que chego, lavo as minhas mãos com sabonete e depois com álcool em gel, uso materiais descartáveis e nunca as dos internos” (Voluntário 1);

“Lavo minhas mãos e sempre passo álcool em gel” (Voluntário 2);

“Na entrada da Fundação existe um porta álcool em gel, pois podemos trazer bactérias da rua para dentro da casa. Então, sempre que chego higienizo minhas mãos.” (Voluntário 3);

“Eu geralmente lavo as mãos” (Voluntário 4);

“Quando chego da rua tenho o cuidado de lavar as mãos, pois me sinto suja, nunca uso máscara a não ser que seja solicitado e quando tem álcool, passo nas mãos.” (Voluntário 5).

O acolhimento é uma prática a ser desenvolvida no cotidiano das pessoas e que se trata de leitura e também de naturalidade e espontaneidade das pessoas ao receber seus semelhantes. A pergunta seguinte foi sobre o que levou o entrevistado a ser voluntário na Fundação:

“Através da dedicação do meu irmão, vi a paixão dos voluntários e a necessidade de ajudar o próximo” (Voluntário 1)

“O local que é muito acolhedor” (Voluntário 2)

“O querer de ajudar o próximo.” (Voluntário 3)

“A vontade de ajudar que me levou a ser voluntário.” (Voluntário 4)

“Não busquei a fundação, me convidaram a ir às visitas por gostar de crianças, pois já era envolvida, fazia ações para outras crianças. Quando vi, já fazia parte” (Voluntário 5)

A próxima pergunta foi em relação a motivação dos entrevistados a continuarem como voluntários. Todos confirmaram o seu desejo de continuar.

Como pode ser visto:

“Sempre, como já diz o lema da casa: Caridade sempre, sempre caridade” (Voluntário 1);
“Com certeza.” (Voluntário 2);
”Sempre. A cada dia que estou ali, recebo um sorriso e vejo que estou fazendo meu trabalho, esta sendo amado é o que me faz querer continuar” (Voluntário 3);
“Sinto-me motivado a continuar como voluntario sim” (Voluntário 4);
“Sim, não só na fundação, pois pra mim é prazeroso poder ajudar alguém.” (Voluntário 5).

Foi perguntado para cada um o tipo de trabalho que fazem na casa. A humanização está diretamente ligada ao excelente tratamento ao próximo. Uma característica importante é o serviço da Humanização dentro dessas instituições para o aprimoramento dos serviços. De acordo com a Política Nacional de Humanização:

[...] humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, para que o sofrimento humano, as percepções de dor ou de prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É preciso, ainda, que esse sujeito ouça do outro, palavras de reconhecimento. Em resumo: sem comunicação, não há humanização. A humanização depende de nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com o nosso semelhante (BRASIL, 2004).

Como pode ser visto, as respostas variam de levar alegria as crianças à ações sociais:

“Ajudo nos eventos promovidos pela Casa, participo das ações e ajudo no que me pedirem” (Voluntário 1);
“Sou tipo um Severino, onde precisarem ajuda.” (Voluntário 2);
”Sou coordenador do Projeto Donnos da Alegria, e pode-se dizer que sou um Severino, faço tudo o que me pedem” (Voluntário 3);
“Eu procuro fazer o que estão precisando no momento” (Voluntário 4);
“Sou Donna da Alegria, visito hospitais caracterizado de palhaço e quando possível, ajudo em alguns eventos da casa” (Voluntário 5).

Perguntou-se o ponto de vista dos voluntários em relação às dificuldades enfrentadas pela casa:

“Ajuda financeira é o maior problema, mas tem a questão da bolsa de sangue, que é um fator problemático enfrentado.” (Voluntário 1);
“A maior dificuldade é os mantimentos para os pacientes” (Voluntário 2);
”Se manter, dificuldades financeira. Tudo o que a fundação tem, vem de doações.” (Voluntário 3);

“Acho que seria certa falta de dialogo, tudo é imposto as vezes sem ouvir a outra parte” (Voluntário 4);

“Acredito que a parte financeira é uma das dificuldades que poderia citar, pois todos os meses mantemos a casa através de doações.” (Voluntário 5).

Como é visto a principal dificuldade enfrentada pela Casa é o recurso financeiro, pois sem ajuda governamental, ela se mantém através de doações da comunidade ou por eventos promovidos pela mesma, como por exemplo, bazar beneficente e jantares mensais. Esses recursos servem para pagamentos de despesas referentes á manutenção (como: água, luz, telefone, materiais pessoais para os internos, entre outros).

A próxima pergunta foi direcionada ao entendimento dos entrevistados em relação a ser hospitaleiro. As respostas podem ser vistas abaixo:

“Ajudar àquelas pessoas que precisam de assistência, que não tem com quem contar, nos torna mais humano. Ajudar sem esperar nada em troca é a melhor coisa eu um ser humano pode fazer” (Voluntário 1);

“É um ato de atender e receber a necessidade do próximo, é fazer os pacientes se sentir em casa, mesmo estando longe da sua” (Voluntário 2);

“Dar amor e receber de volta” (Voluntário 3);

“Fazer o outro se sentir bem, suprir suas necessidades sem esperar nada em troca” (Voluntário 4);

“Fazer o bem e levar um pouco de alegria ao próximo. É receber e acolher” (Voluntário 5).

É importante destacar que os voluntários têm um conhecimento sobre o que é ser hospitaleiro, como receber e tratar bem o próximo, e sempre fazer o outro se sentir em casa, pois é algo que fazem com freqüência na casa.

A última pergunta foi questionada sobre o que o voluntario achava sobre a Fundação e se a mesma oferecia serviços hospitaleiros. Seguem-se as respostas:

“Ajudar àqueles que não conhecem e sem esperar nada em troca é a maior prova de amor que podemos demonstrar à Deus, e o que a fundação faz todos os dias é o mais belo gesto de amor. Apesar de todos os problemas enfrentados, não se deixam abalar, e encontram forças para continuar fazendo aquilo que sabem fazer de melhor: ajudar o próximo. Com certeza são hospitaleiros” (Voluntário 1);

“Sem duvidas, todos os pacientes são bem acolhidos fisicamente e espiritualmente, todos se sentem em na Fundação” (Voluntário 2);

“Sim, todos se sentem bem e em paz sempre, todos se tratam igualmente”(Voluntário 3);

“É um trabalho ótimo que é realizado. Quem chega do interior é muito bem recebido. Existem regras como em todo lugar,

*porém creio que algumas possam ser tomadas em conjunto” (Voluntário 4);
“Que em resumidas palavras é um milagre diário por conseguir se manter, acolher e doar aos que mais precisam de auxílio. Com certeza oferece” (Voluntário 5).*

Foi importante aplicar o questionário, pois através dele foi observado o ponto de vista dos entrevistados em relação às atividades dentro da casa, os problemas enfrentados, se têm interesse em continuar com o voluntariado e o que entendiam por hospitalidade.

6.2 Entrevista com os internos

A entrevista foi realizada com os internos da Fundação Antonio Brunno.

Começa-se perguntando como o interno tomou conhecimento da casa.

A seguir as respostas:

“Foi pela assistente social do hospital em que eu estava.” (Interno 1);
“Quando estava com o meu filho no hospital e uma assistente social nos falou sobre a Fundação AntonioBrunno” (Interno 2);
“Também foi a assistente social, ela nos perguntou se tínhamos onde ficar e falou da casa.” (Interno 3);
“Eu perguntei no hospital se alguém conhecia algum lugar para eu ficar com a minha filha e me indicaram a assistente social e ela nos mandou pra cá.” (Interno 4);
“Eu a conhecia a casa por outras vezes que fiquei aqui, mas na primeira vez foi uma assistente também.” (Interno 5).

Foi observado que os internos tomaram conhecimento da Fundação através do Serviço Social, que junto com o hospital, indica a casa de apoio aos pacientes.

Continuando a entrevista, foi indagado de onde os internos vieram:

“De Nova Olinda, daqui do Maranhão” (Interno 1);
“Sou de Morros” (Interno 2);
“De Tuntum.” (Interno 3);
“Santa Rita, do Maranhão.” (Interno 4);
“Sou do Codó.” (Interno 5).

Como podemos perceber-se, todos vieram do interior do Estado do Maranhão, pessoas essas que não encontram tratamento adequado em suas regiões e que procuram na capital do maranhense.

Buscou-se saber quanto tempo os internos estavam na Fundação, a seguir as respostas:

“Há 2 anos e 4 meses” (Interno 1);
“Acho que já tem uns 3 anos.” (Interno 2);
“Cheguei aqui ano passado, uns 7 meses” (Interno 3);
“Tem dois anos.” (Interno 4);
“Vai fazer 3 anos” (Interno 5).

Alguns internos já estão à bastante tempo na casa, por isso é de extrema importância que o ambiente esteja adequado, os serviços de hospedaria, como por exemplo, quartos, alimentação, segurança, estrutura física e lavanderia, ofereçam qualidade e conforto.

A pergunta seguinte foi em relação à importância da casa para eles:

“A importância pra foi muito boa porque me acolheu no momento que mais precisei.” (Interno 1);
“Eu pude encontrar aqui muita ajuda com essas pessoas, não sei o que seria de mim e do meu filho sem a ajuda deles.” (Interno 2);
“Levarei essas pessoas pra sempre em meu coração.” (Interno 3);
“Os admiro demais. Aqui encontrei a ajuda que precisava.” (Interno 4);
“Deus colocou essas pessoas na minha vida, só tenho a agradecer. Essa casa é muito importante para mim e toda a minha família.” (Interno 5).

Perguntou-se sobre o sentimento de segurança na casa. A seguir as respostas obtidas:

“Sim.” (Interno 1)
“Sim.” (Interno 2)
“Realmente, segurança é o que todos sentimos.” (Interno 3)
“Com certeza.” (Interno 4)
“Sim, me sinto bem segura” (Interno 5)

Indagou-se sobre a existência de algum projeto na casa e se o interno participava. As respostas e as justificativas, abaixo:

“Existe o projeto de Leitura, Arte e Prazer, o de informática e outros. Eu participo de todos.” (Interno 1);
“Participo de todos os projetos eu são oferecidos na casa.” (Interno 2);
“Existe, fiz informática. Gosto muito” (Interno 3);
“Sim, aqui oferecem oficinas, acho bom para nos distrair um pouco desse momento difícil.” (Interno 4);
“Tem sim, gosto do Leitura, Arte e Prazer e oficinas de alfabetização.” (Interno 5).

A seguinte questão é sobre o custo, se o interno dá alguma contribuição que lhes possibilite a permanência na casa. As resposta:

“Não.” (Interno 1)

“Não pago nada para ficar aqui.” (Interno 2)

“No momento em que cheguei já me avisaram que não precisava me preocupar com isso.” (Interno 3)

“Não, aqui todos nós ajudamos com amor e com a organização da casa, mas porque queremos e não porque somos obrigados.” (Interno 4)

“Com nada.” (Interno 5)

Como podemos ver, nenhum deles dá nenhum tipo de contribuição financeira, todos permanecem na casa de graça.

A eles foi perguntado o que mais gostavam na fundação. Abaixo as respostas:

“Tudo que tem na Fundação.” (Interno 1);

“O jeito que sou tratado aqui.” (Interno 2);

“Aqui somos uma família.” (Interno 3);

“Foi onde encontrei amor e esperança.” (Interno 4);

“Encontrei aqui um bom atendimento e ótimos amigos.” (Interno 5).

Conforme pode ser visto, todos se sentem bem dentro da casa, gostam do jeito que são tratados e todos se sentem como uma grande família.

Contudo, fez-se a pergunta do que os entrevistados menos gostavam na casa:

“Eu gosto de tudo não tem nada que eu não goste.” (Interno 1);

“Não tem nada.” (Interno 2);

“Gosto demais daqui, não tem do que não gostar.” (Interno 3);

“Sou grata a família que me acolheu.” (Interno 4);

“Gosto de tudo daqui” (Interno 5).

Segundo Castelli (2003), satisfazer as pessoas significa atender as suas necessidades, através de bens e serviços com qualidade.

E por ultimo: Caso precisasse, você se hospedaria de novo na casa? A seguir, as respostas podem ser vistas:

“Eu moro aqui agora.” (Interno 1);

“Sim, na verdade sempre fico aqui quando venho pra São Luis.” (Interno 2);

“Com certeza, aqui me sinto bem.” (Interno 3);

“Absolutamente e ainda recomendo para as pessoas que conheço no hospital.” (Interno 4);

“Já vim outras vezes, aqui somos uma família, sempre que alguém me pergunta um lugar para ficar, indico a fundação.” (Interno 5).

Todos foram unânimes em responder positivamente, todos os entrevistados já retornaram de tratamentos anteriores, pois se sentiram bem e ainda indicariam para outras pessoas que precisassem de um lugar para ficar.

6.3 Entrevista com o Presidente

Por meio de entrevistas com o presidente da Fundação Antônio Brunno foi analisado e interpretado as informações fornecidas. Os resultados estão detalhados a seguir, sob a forma de comentários.

Respeitando o roteiro da entrevista, as questões estão na ordem em que foram questionadas, conforme segue:

Primeiramente perguntou-se a idade do gestor, em seguida foi indagado o motivo de fundar a casa de apoio às pessoas com câncer:

“Meu filho desde menino gostava de se envolver com projetos humanitários, quando mais novo gostava de visitar crianças enfermas pelos hospitais da cidade, visitava fantasiado as pessoas doentes, e sempre que visitava sentia uma dor enorme, pois via que muitos abandonavam os tratamentos porque não eram daqui e não tinham onde ficar, então teve a ideia de criar uma casa de apoio às pessoas com câncer. Mas acabou não indo pra frente, porque descobrimos que o meu filho estava com um câncer no mediastino e faleceu antes de concluir seu projeto. Depois de sua morte encontramos todo o projeto em seu computador, com todas as normas que deveria seguir, assim tivemos a ideia de dar vida no amor ao próximo que ele tinha.”(GESTOR DA FUNDAÇÃO ANTONIO BRUNNO, 20170.

Há quanto tempo existe a casa? Ele assim respondeu:“A casa já tem 5 anos, fundamos 1 ano depois da morte do nosso filho.”

Decidiu-se perguntar qual é a estrutura da casa, pois um espaço acolhedor proporciona uma melhora no humor de um paciente que já não agüenta mais tantas idas ao hospital.

“Tem 6 quartos, cada quarto com camas e beliches e funcionários temos a secretaria, o motorista e as telefonistas do telemarketing. O restante dos serviços da casa são divididos entre os acompanhantes dos internos.”

Percebe-se que a casa é bem dividida, tem área de informática (onde os internos podem usufruir dos computadores) e lugares espaçosos. A organização da mesma fica por conta dos acompanhantes dos internos, todos contribuem para o bom funcionamento da fundação.

A pergunta seguinte indagou qual era a capacidade de internos na casa, a qual respondeu: “76 internos, na casa, os que estão internados, mas a rotatividade é maior.”.

Quando a casa ficava cheia eles se organizavam e alguns dormiam no novo prédio, onde será a nova sede, sempre dão um jeito para que todos se sintam confortáveis.

Questionou-se sobre as dificuldades que a casa enfrentava. Sua resposta foi bem objetiva: “Alimentação, vivemos a base de doações aqui.

O estudo da hospitalidade passa, necessariamente, pelo estudo dos comportamentos alimentares, comportamentos esses contextualizadas pelas crenças das diferentes sociedades, em cada época. A refeição é uma ocasião importante para a prática da sociabilidade e da convivibilidade.

Questionou-se também se os internos contribuem com algum valor durante a hospedagem? Na qual ele respondeu: “Aqui, ninguém não dar nenhum tipo de valor para permanecer na casa, alimentação, remédio, transporte, tudo é oferecido a eles de graça”.

A seguir indagou-se sobre a existência de projetos de humanização ou atividade de lazer, no qual ele respondeu: “Temos Educação, Leitura, Arte e Prazer, projeto de informática e temos programas de passeio pra eles por São Luís”. Introduzir atividades de lazer e culturais vem de encontro à necessidade humana do lúdico para tornar menos desgastante a estadia em ambientes estranhos.

Os projetos da casa são um modo de tanto os internos quanto os acompanhantes se distraírem um pouco, mas existem alguns mais importantes como projeto de Leitura e Educação, desenvolvido por pedagogas voluntárias, que ensinam os pacientes a ler e escrever.

A seguinte questão é se há um tempo máximo para uma pessoa ficar hospedada. No qual ele prontificou a responder: “Não, enquanto estiver em tratamento o interno pode ficar aqui, e sempre que quiser pode voltar.”. De acordo com Boeger (2003) serviços de apoio a pacientes internos e externos,

devem oferecer conforto, segurança e bem estar durante seu período de internação.

Como ficou percebido não existe tempo máximo para ficar na casa, enquanto a pessoa estiver em tratamento, será sempre bem vindo a ficar na casa. Em relação aos procedimentos tomados quando algum interno vai ao óbito, ele prontificou a responder: "Viabilizar o funeral, entregando o corpo dele a sua casa, lá no interior onde a família mora. Tudo a fundação se responsabiliza". De acordo com Gotman (2001) a Hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio. A hospitalidade é uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que recebido, mas não é só isso.

O familiar não tem despesas alguma sobre o funeral do ente querido, a fundação se responsabiliza por tudo, deste o transporte do corpo ate o pagamento do formol utilizado. Além de uma espiritualização com todos da casa.

Perguntou se de acordo com o conhecimento sobre hospitalidade se a casa oferecia serviços hospitalares:

"Aqui todos são recebidos e tratados muito bem, nossa preocupação é que todos se sintam em casa e igualmente amados. Era o que o Brunno ia querer que na casa dele todos se sentissem acolhidos e tratados igualmente. Todos sabem que sempre que precisarem podem contar comigo e com minha família, aqui somos todos uma família grande. Com muito amor."

A casa é cheia de voluntários, foi observado que os acompanhantes dos internos que são responsáveis pela a limpeza e organização, todos trabalham em conjunto para um bom funcionamento.

Percebeu-se durante a realização da pesquisa, através da opinião dos voluntários e internos, que a Fundação Antonio Brunno é um lugar acolhedor, hospitaleiro ofertando comodidade e opções a fim de cuidar seus visitantes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi Analisar a hospitalidade e recepção das pessoas na Casa de Apoio, tendo também um caráter educativo para a sensibilização da população sobre a importância de ajudar o próximo sem esperar nada em troca.

Percebeu-se que a forma como todos são tratados é condizente com o tema escolhido, de forma mútua observando-se o tratamento de ambos os lados, gestores, voluntários, funcionários e internos, todos trabalhando em conjunto para um bom convívio.

Ficou entendido sobre a importância da hospitalidade ligada ao atendimento na casa, proporcionando ao visitante satisfação, bem-estar e conforto.

Apesar dos diversos problemas enfrentados pela fundação, observou-se que as necessidades básicas para o interno são supridas, mesmo diante da escassez de recursos necessários para o seu tratamento e estadia.

Os voluntários entrevistados colaboram a anos com a casa e cada um desempenha funções específicas com os internos, com a limpeza e higienização pessoal, fazendo com que todos se sintam bem e acolhidos da melhor maneira possível.

Observou-se que na casa todos os acompanhantes colaboram para o bom funcionamento e organização da mesma, cada um exercendo uma função, desde os serviços na cozinha até a limpeza, e todos sentem prazer em colaborar com algo, pois é a forma que acharam em retribuir naturalmente.

Durante a entrevista ao conhecer os cômodos da casa, foi percebido através da Observação Participante a preocupação com a limpeza e higienização das roupas lavadas em máquinas doadas e todos os materiais de limpeza como o sabão em barra e em pó, água sanitária e amaciantes são trancados em uma área, para proteção das crianças que vivem no local. A segurança e o conforto estão intimamente relacionados. E prevenir acidentes é tarefa de todas as pessoas envolvidas de um local.

Antes de chegar a casa, os internos tomam conhecimento através das assistentes sociais que trabalham em hospitais da capital em que o paciente se encontra, essas que não tem função alguma nas casas de apoio, apenas

conhecimento da mesma que é através de visitas e de acordo com o seu caso, o encaminha até a casa de apoio.

As atividades desenvolvidas são importantes para um ótimo funcionamento e para resolver os problemas diários (como falta de atendimento médicos na própria casa, remédios e entre outros). São realizadas reuniões diárias com os internos, com conversas e discussões sobre os problemas do dia, sempre agradecendo por mais um dia e pelas doações que receberam. Apesar de nem sempre solucionar todos os imprevistos, as reuniões são realizadas para que todos estejam cientes do que acontece na casa.

A casa oferece vários projetos de entretenimento e humanização, para os voluntários interessados em participar mais ativamente, existe o projeto Donnos da Alegria, onde jovens passam por uma seleção de dois dias, através de dinâmicas e jogos em grupo, onde são avaliados trabalho em equipe, improviso e carisma. Depois de uma avaliação de seis meses, que é julgado o caráter e o dinamismo, os mesmos se fantasiam (fantasias essas que são dos próprios voluntários) e visitam crianças enfermas, são avaliados pelos DONNOS e pelo próprio presidente da casa e além de participarem dos eventos promovidos pela casa. Mas nem sempre todos os inscritos são aprovados, pois não possuem algum dos critérios exigidos.

Muitos encontram no trabalho voluntário uma motivação para enfrentar seus problemas. Os colaboradores gostam do que fazem e se sentem bem em ajudar o próximo, só em ver os resultados já é um incentivo para todos continuarem.

A forma que a casa encontra para se manter é realizando eventos beneficentes, como jantares mensais, bazares, campanhas de doação de sangue, onde todos são divulgados por redes sociais da fundação e dos próprios voluntários e também por doações que a comunidade efetua através de depósitos e transferências na conta (tanto corrente quanto poupança) que a casa possui em bancos públicos. Eles não recebem nenhum tipo de ajuda do governo e nem quer ter contato com a mesma. Pois o presidente acha que essa parceria poderia mudar os princípios da dinâmica da casa.

É importante destacar que os cooperadores têm um entrosamento sobre o que vem a ser hospitaleiro, os mesmos falaram sobre o respeito e como fazem para que todos se sintam bem e confortáveis.

A principal dificuldade encontrada pelas casas de apoio é a disponibilização de recursos financeiros, para manutenção como energia, água, telefone, aluguel, entre outros, além de gastos com o consumo de remédios, gasolina para o transporte que leva os pacientes da casa aos hospitais.

A aplicação das entrevistas com os cooperadores foi de suma importância para a pesquisa de campo, pois através dele ficou entendido como eles veem o projeto como um todo, se tem motivos para continuar com o voluntariado e o que entendiam por ser hospitaleiro. Apesar dos problemas diários tanto da casa como pessoais, todos os entrevistados mostraram interesse em continuar com o voluntariado.

Com os internos, foi notado que os mesmos tomam conhecimento de um assistente social que junto ao hospital público da capital e especializado em pacientes oncológicos os encaminha a uma casa de apoio. Todos os internos são do interior do Estado do Maranhão, umas das regras da casa é que não podem possuir familiares em São Luís e nem ter onde ficar, checagem essa feita através de entrevistas realizada entre internos e presidente.

Todos foram unânimes em dizer que se sentem bem dentro da casa, que gostam do tratamento que recebem e que retornariam sempre que precisassem. A fundação acaba sendo conhecida através dessa divulgação boca a boca, e pelo seu tratamento com o próximo.

A fundação é bem espaçosa e organizada, tem uma boa infraestrutura e possui espaço para o entretenimento dos internos, como a área de informática, de leitura, artesanato e entre outros.

Com os resultados obtidos, foi possível concluir que os objetivos propostos por esse estudo foram alcançados, ou seja, analisar a hospitalidade e recepção das pessoas na Fundação Antônio Brunno, tendo também um caráter educativo para a sensibilização da população sobre a importância de ajudar o próximo sem esperar nada em troca, observando a posição do presidente e voluntários.

A casa no momento só suporta 76 (setenta e seis) pessoas por vez, mas espera-se que com a nova sede este número aumente para mais de 200 (duzentas) pessoas, sendo mais de 2000 (dois mil) na sua rotatividade em um mês.

Contudo, é importante ressaltar que, durante a pesquisa, foi possível constatar as dificuldades que a casa enfrenta no seu dia- a- dia, como a falta de parcerias, um transporte para o deslocamento casa – hospital - casa, materiais de apoio, e verbas para manutenção da casa.

Espera-se que este trabalho conscientize positivamente as pesquisas da área e futuramente estimule a reflexão sobre o trabalho voluntário desenvolvido em casas de apoio, lugares que precisam de ajuda e auxílio para famílias que necessitam viajar em busca de tratamentos contra o câncer.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

A importância de casas de apoio ao paciente oncológico. Disponível em: <http://www.assocrio.org.br/noticias/86-a-importancia-de-casas-de-apoio-ao-paciente-oncologico> Acesso: 09 de junho de 2016

Após perda de filho, família cria fundação e acolhe vítimas de câncer. Disponível em: <http://imirante.com/oestadoma/noticias/2015/08/02/apos-perda-de-filho-familia-cria-fundacao-e-acolhe-vitimas-de-cancer> Acessado em 18 de junho de 2017

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Hospitalidade**. Coleção ABC do Turismo. São Paulo: Aleph ,2004

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade na perspectiva da gastronomia e da hotelaria**. São Paulo: Saraiva, 2005.

_____. **Administração Hoteleira**. 9 ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CORÉ. Renata. **A vida depois da vida**: A extraordinária história de Antônio Brunno. Revista Rotary Brasil. Ano 92, nº 1139, 2017.

GERHARDT Tatiana Engel; SILVEIRA Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**: Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS; coordenado pela Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais**. 2 ed. São Paulo: Ícone, 2008.

MELO, Ricardo Gonçalves Cardozo de; SAMPAIO, Micheline Pires. **Casas de apoio: inserção e contribuições do assistente social no terceiro setor**. Artigo protocolado em 04 abr. 2013 e aprovado em 05 ago. 2013

Ministério da Saúde. Coordenação Nacional de DST e Aids. **Guia de recomendações: casa de apoio em HIV/Aids**. Brasília, 1998.

Sobre a Fundação Antonio Brunno. Disponível em: www.antoniobrunno.org/como-surgiu Acessado em 12 de maio de 2017

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TUNES, Elizabeth & MELO, Joana Silvério & MENEZES. Deise de Matos. **A atividade de formular problema de Pesquisa**. Universidade Católica de Brasília: 2000. 13 p.

APÊNDICES



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA

PESQUISADORA: NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

Informação para o (a) participante voluntário (a):

Você está sendo convidado (a) a responder esta entrevista que faz parte da coleta de dados da pesquisa monográfica sobre **Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer: Análise na Fundação Antônio Brunno**. Sendo assim você contribuirá para que a pesquisa atinja o objetivo que é analisar a forma que a Hospitalidade está sendo executada na casa de apoio. Desde já agradeço.

ENTREVISTA (Voluntário)

1. Idade:
[] 10 – 20 anos [] 21– 30 [] 31 – 40 [] +40
2. Há quanto tempo você é voluntario na Fundação?
[] – de 1 ano [] 1 a 2 anos [] 2 a 3 anos [] +3
anos
3. Como você recebe / trata um interno da casa?
4. Quais procedimentos você toma em relação a higienização sua e do próximo dentro da casa?
5. O que te levou a ser voluntario?
6. Você se sente motivado a continuar como voluntario?
7. Que tipo de trabalho voluntário você faz na casa?
8. Para você quais as dificuldades que a casa enfrenta no dia a dia?
9. Para você o que é ser hospiteiro?
10. O que você tem a dizer sobre a Fundação? Você acha que a fundação oferece serviços de hospitalidade?



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA**

PESQUISADORA: NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

Informação para o (a) participante voluntário (a):

Você está sendo convidado (a) a responder esta entrevista que faz parte da coleta de dados da pesquisa monográfica sobre **Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer: Análise na Fundação Antônio Brunno**. Sendo assim você contribuirá para que a pesquisa atinja o objetivo que é analisar a forma que a Hospitalidade está sendo executada na casa de apoio. Desde já agradeço.

ENTREVISTA (Interno)

1. Como você tomou conhecimento da casa?
2. Você veio de onde?
3. Há quanto tempo você está na casa?
[] – de 1 ano [] 1 a 2 anos [] 2 a 3 anos [] +3
anos
4. Qual a importância da fundação para você?
5. Você se sente seguro na casa?
6. Existe algum projeto na casa? Você participa de algum? Qual?
7. Você dá algum custo para permanecer na casa?
8. Diga o que você mais gosta na Fundação.
9. E o que menos gosta?
10. Caso precisasse, você se hospedaria de novo na Casa?



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA

PESQUISADORA: NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

Informação para o (a) participante voluntário (a):

Você está sendo convidado (a) a responder esta entrevista que faz parte da coleta de dados da pesquisa monográfica sobre **Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer: Análise na Fundação Antônio Brunno**. Sendo assim você contribuirá para que a pesquisa atinja o objetivo que é analisar a forma que a Hospitalidade está sendo executada na casa de apoio. Desde já agradeço.

ENTREVISTA (Gestor / Presidente)

1. Idade:
[] 10 – 20 anos [] 21 – 30 [] 31 – 40 [] +40
2. O que levou você a fundar a casa?
3. Há quanto tempo existe a casa?
4. Qual é a estrutura da casa atualmente (número de quartos, número de funcionários...)?
5. Qual a capacidade de internos?
6. Quais as dificuldades enfrentadas pela casa?
7. Os internos contribuem com algum valor durante a hospedagem?
8. Existe algum projeto interno de humanização ou atividades de lazer para os internos?
9. Há um tempo máximo para uma pessoa ficar hospedada?
10. Quais procedimentos a Fundação toma quanto um interno vai a óbito?
11. A casa oferece serviços hospitalares?



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO-UFMA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS-CCSO
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE HOTELARIA

PESQUISADORA: NATHALIA OHANA BALDEZ COUTINHO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

O (A) Sr. (ª) está sendo convidado(a) a participar do projeto de pesquisa **Hospitalidade em casa de apoio às pessoas com câncer: Análise na Fundação Antônio Brunno** de responsabilidade da pesquisadora Nathalia Ohana Baldez Coutinho.

Este trabalho busca é analisar a forma que a Hospitalidade está sendo executada na casa de apoio.

Afim de conhecer o seu olhar a cerca desta problemática, lhe será aplicado um questionário aberto e estruturado, que cumpre a **Resolução CNS 466/96**, sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.

Desde já esclareço que a pesquisa não traz risco nenhum ao participante, e que este pode ter seus dados retirados da pesquisa a qualquer momento sem aplicação de pena ou punição. Da mesma forma, garanto o sigilo dos dados confidenciais e a preservação da identidade do participante. Informo também que não haverá nenhum tipo de gratificação ou bonificação pela participação no estudo, e que os dados obtidos poderão ser utilizados em trabalhos, pôsteres e apresentações em congressos. Eu, _____, declaro ter sido informado(a) e concordo em participar, como voluntário(a), do projeto de pesquisa acima descrito.

São Luís/MA, _____ de _____ de 2017

Nathalia Ohana Baldez Coutinho
(Pesquisadora)

ANEXOS

ANEXO A – CASA DE APOIO



Fundação Antônio Bruno (Fonte: facebook da Fundação)

ANEXO B – PROJETOS DA FUNDAÇÃO

DONNOS DA ALEGRIA



Antônio Bruno e seus amigos fantasiados (Arquivo)



Voluntários fantasiados para visitar crianças em hospitais da Capital. (fonte: Arquivos pessoais)



Formação de jovens voluntários para Donnos da Alegria (Fonte: Arquivos pessoais)



Reunião Semanal dos DONNOS (Fonte: Arquivo pessoal)

FILHOS DE ANTÔNIO BRUNNO



Entrega de cestas básicas para as famílias cadastradas no Projeto (Fonte: arquivos da Fundação)

ANEXO C – EVENTOS E AÇÕES



FUNDAÇÃO
**ANTONIO
BRUNNO**
CASA DE APOIO AS PESSOAS COM CÂNCER

Bazar Beneficente (Fonte: Arquivo da Fundação)



Arraial do Curva do 90 – 2016 (Arquivo pessoal)



Jantar Beneficente



Voluntários na Campanha de Doação de Sangue



Cobertura de emissora na Campanha de Doação de Sangue



ANEXO D – FACHADA DA NOVA SEDE

