

HOSPITALIDADE E *STAKEHOLDERS*: ESTUDO DE SERVIÇOS HOTELEIROS PARA IDOSOS – SÃO PAULO - BRASIL

Ana Maria Guimarães da Mota

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

Carla Kiyokawa Wolff

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

Elizabeth Kyoko Wada

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

Laiz Lofiego

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

Mariana Queiroz Pereira Brasil

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

Resumo

Este estudo compreende as principais necessidades no processo de envelhecimento, levando em conta os diferentes tipos de serviços que lhes são oferecidos, entre eles as casas de repouso, empresas *Day Care* e *Home Care*. A pesquisa teve como objetivo geral compreender os serviços e o relacionamento dos *stakeholders* na hotelaria aos idosos; e como específicos: identificar as principais necessidades dos idosos no processo de envelhecimento, entender como o relacionamento com os *stakeholders* influenciam na vida dos idosos, estudar os diferentes tipos de serviço que são oferecidos e como eles afetam o cotidiano dos idosos. Trata-se de um estudo exploratório de natureza qualitativa, utilizando o método de estudos de casos múltiplos em serviços para idosos na cidade de São Paulo, e para a coleta dos dados foi utilizada a visita técnica, observação, entrevista com gestor e stakeholders.

Palavras-chave: Hospitalidade; Serviço; *Stakeholders*; Envelhecimento; Hotelaria aos idosos.

Abstract

This study comprises the main needs in the aging process, based on different types of services offered to them, including the nursing homes, businesses and Day Care Home Care. The research has overall objective to understand the relationship of the stakeholders services in hotels for older people; and specific: identify the main needs of the elderly in the aging process, understand how the relationship with stakeholders influence the lives of the elderly, study the different types of services that are offered and how they affect the daily lives of old. This is an exploratory qualitative study, using the method of multiple case studies in services for old people in the city of São Paulo, and data collection technique visit, observation, interviews with managers and stakeholders was used.

Keywords: Hospitality; Services; Stakeholders; Aging; Elderly Hospitality.

Introdução

O envelhecimento populacional tem se tornado um assunto proeminente mundialmente. Nos países desenvolvidos, esse envelhecimento se deu gradualmente ao longo de várias gerações e acompanhou a crescimento socioeconômico. No Brasil, o processo de envelhecimento ocorreu muito mais rápido, e tem sido sistemático e consistente especialmente nas últimas três décadas, onde o número de idosos, pessoas acima de 60 anos, praticamente triplicou, passando de 7 milhões em 1980, para 21 milhões de pessoas em 2009 (IBGE¹, 2010).

De acordo com Camarano e Pasinato (2005) em geral a população idosa está vivenciando a última fase da vida. Entretanto, essa população é composta por indivíduos com características distintas. Existem pessoas com total autonomia, com plena capacidade física e motora e que ainda representam papéis importantes para a família e sociedade, no sentido de ainda contribuir com o desenvolvimento econômico e social. Em contrapartida existem idosos que não são capazes de realizar atividades básicas da rotina e por muitas vezes sem rendimento próprio.

Caracterizando assim um grupo com necessidades diversas.

¹ Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Tendo em vista os tipos de serviços e cuidados de longa duração para idosos, sendo eles Casa de Repouso, *Home Care* e *Day Care*, a presente pesquisa procurou entender a caracterização e como funcionam estas empresas, de forma a compreender sua relação com os *stakeholders* (Freeman, 1984), grupos ou pessoas que influenciam ou são influenciados.

Tendo como base tais inquietações foi elaborado o problema de pesquisa com o seguinte questionamento “Quais são os stakeholders com influência mais relevante na prestação de serviços de hotelaria aos idosos?”. Para a idealização da problemática foi levado em consideração o crescimento do mercado de serviços para idosos, devido ao envelhecimento da população, segundo estudos da ONU₂ (2009) a população acima dos 60 anos cresce em média de 1,4% ao ano a mais que a população mundial como um todo. Desta maneira o estudo justificou-se também pelo anseio de melhor compreender o mercado de serviços aos idosos e os tipos de serviços oferecidos através dos cuidados de longa duração.

Por meio de um estudo de casos múltiplos foi feita a identificação dos cuidados de longa duração para idosos, além da caracterização das empresas escolhidas para pesquisa e uma menção a pesquisa de campo realizada por meio de observação e entrevistas. A partir da problemática de pesquisa foi traçado como objetivo geral de pesquisa “Compreender os serviços e o relacionamento dos *stakeholders* na hotelaria aos idosos”. Assim como os seguintes objetivos específicos: identificar as principais necessidades dos idosos no processo de envelhecimento; entender como o relacionamento com os *stakeholders* influenciam na vida dos idosos; estudar os diferentes tipos de serviço que são oferecidos e como eles afetam o cotidiano dos idosos.

Após revisão de literatura foram estabelecidos os seguintes pressupostos: *stakeholder* mais influente no cotidiano dos idosos são os próprios idosos, pois se estabelece um relacionamento entre eles; a segunda, o *stakeholder* que tem maior influência no cotidiano do idoso, são aqueles que têm poder de decisão na empresa; e por último, o *stakeholder* mais relevante na prestação de serviço hoteleiro aos idosos é a equipe médica, enfermeiros e cuidadores, pois verificam e garantem que as suas necessidades físicas sejam atendidas.

Com o objetivo de averiguar os pressupostos, foram selecionadas três instituições, sendo elas, uma ILPI ou Casa de repouso, uma *Day Care* e uma *Home Care*, ou seja, empresa de cuidadores; todas estabelecidas na cidade de São Paulo.

Como metodologia de investigação foi utilizado o estudo de caso segundo o protocolo de Yin (2005), sendo a pesquisa de cunho qualitativo, que possibilita uma melhor averiguação empírica.

Yin (2005) orienta a partir da seguinte estratégia de pesquisa: Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos. A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados (Yin, 2005, p.32).

1. Hospitalidade no processo de Envelhecimento

O envelhecimento vem sendo um tema amplamente discutido e argumentado durante o século 21. A velhice humana é provavelmente uma das maiores conquistas das sociedades modernas já que uma série de melhoras significativas em nutrição, medicina, educação, conhecimento e bem estar econômico fizeram possível à população viver por mais tempo (ONU, 2007).

De acordo com Guarise (2011) idade não é um critério suficiente para definir o envelhecimento, porque cada indivíduo se comporta de forma singular em função de seus fatores genéticos, mas também por consequência das pressões do meio ambiente, do grupo social e do desgaste exercido por algumas profissões.

Godoi (2002) ressalta que a hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento de pacientes, e que iniciativas isoladas têm sido desenvolvidas com sucesso e benefícios bilaterais aos que se envolvem.

² Organização das Nações Unidas

Segundo Camargo (2004), a hospitalidade é realizada por dois protagonistas, aquele que recebe e aquele que é recebido, de acordo com a percepção da matriz Maussiana a relação inicia-se com alguém oferecendo uma dádiva, o receptor ao mesmo tempo em que sente honrado, assume uma situação de débito com o outro, sentindo a obrigação de retribuir. Deste modo gera-se um ciclo com três etapas: dar, receber e retribuir, o qual torna-se um processo sem fim.

Essa relação de troca busca aumentar o bem estar mútuo das partes envolvidas, onde a função básica é estabelecer ou promover um relacionamento já estabelecido. O anfitrião pode receber pela amizade, pelo prazer em acolher o próximo, por querer uma companhia, pelo desejo de agradar as pessoas ou simplesmente pelo sentimento assumido do dever de ser hospitaleiro, como também pode ser motivado pela tentativa de conquistar favor de terceiros, em seduzir ou até mesmo obter maior valor de troca em contextos comerciais (Lashley & Morrison, 2004).

A hospitalidade não se limita somente à oferta de alimento e abrigo ao visitante, mas sim o ato de bem receber. Esse envolve além das estruturas e serviços o relacionamento dado entre o visitante e visitado proporcionando bem estar. A troca de valores desse relacionamento gera grande riqueza de conhecimentos (Cruz, 2002).

Os idosos estão em busca de qualidade de vida, por isso querem estar em um ambiente onde tenham conforto e sejam bem acolhidos, atualmente muitos idosos sofrem de doenças crônicas o que exige que se tenha um serviço especializado (Born, 2011). Segundo Godoi (2002) a hospitalidade é fundamental para que os idosos se sintam acolhidos e adaptados a sua “nova casa”. De acordo com o autor, ao se inserir em algum ambiente, profissionais do Turismo e Hotelaria tendem a exaltar uma semelhança com hotéis, que vão além de uma simples moradia. Guarise (2011), explica o fato da seguinte forma “Por serem especializadas, buscam o prazer em viver, onde afeto, cuidados, alimentação balanceada e socialização fazem parte do contexto chamado nova família. (Guarise, 2011, p. 245).

2. Relações de influência dos stakeholders nos serviços a Idosos

O número de idosos vem crescendo junto com o aumento de sua expectativa de vida, conforme o envelhecimento chega traz consigo a vulnerabilidade, trazendo problemas de adaptabilidade ao meio em que vivem, devido a essas dificuldades, muitas vezes os idosos precisam de auxílio, por isso buscam serviços especializados (Camarano, Kanso, Mello, 2004).

Atualmente, clientes buscam e compram serviços há todo momento, os quais são benefícios que em geral prometem satisfazer e atender as suas necessidades, facilitando assim suas manobras em um determinado instante (Las Casas, 2010).

Lovelock (2001), faz a seguinte definição:

Serviço são atividades econômicas que criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência de realização de uma mudança desejada no – ou em nome do- destinatário do serviço (Lovelock, 2001, p.5).

Atrelados ao processo de envelhecimento e aos serviços estão os cuidados aos idosos de modo formal e informal. Para o desenvolvimento desta pesquisa é importante identificar quais são os *stakeholders* com influência para os idosos nos serviços.

A palavra *stakeholder* apareceu pela primeira vez na literatura através de um memorando interno no *Stanford Research Institute* (agora *SRI International, Inc.*), em 1963. O termo foi usado para generalizar a ideia de *stakeholder* como o único grupo ao qual a administração deveria ser responsável. Desta maneira, o conceito de *stakeholder* foi originalmente definido como “os grupos os quais sem o suporte a organização deixaria de existir” (Freeman, 1984, p. 31).

Segundo Freeman (1984), de uma forma simples *stakeholder* é “qualquer grupo ou indivíduo que influencia ou é influenciado para as conquistas dos objetivos de uma empresa” (Freeman, 1984). Desta forma, incluindo quem investe financeiramente na empresa, quem influencia de outras diversas formas como quem desempenha um bom trabalho, ou também aqueles grupos que simplesmente sofrem as consequências das ações organizacionais (Koga, 2011).

Conforme Koga (2011) são discutidos critérios para conceituar e classificar os *stakeholders* através dos grupos que interferem ou podem interferir no negócio, para que desta forma cada organização de acordo com seus interesses verifique em quem e como devem depositar atenção como estratégia de desenvolvimento empresarial.

Freeman (1984) categorizou os *stakeholders* em dois grupos, o primeiro: aqueles que causam as mudanças internas da empresa a empresa, sendo esses clientes, funcionários, sindicatos, investidores (financiadores, acionistas) e fornecedores; e o segundo grupo, sendo aqueles que geram mudanças externas, mas que podem influenciar a empresa, tais como o governo, a concorrência, serviço de proteção ao consumidor e a comunidade.

3. Estudo de casos múltiplos – Cuidados de longa duração: Análise de stakeholders e tipos de serviços para idosos

De acordo com Camarano (2010), entende-se por cuidados de longa duração todo o cuidado que é prestado a pessoas que possuem algum quadro de doença ou deficiente que não podem cuidar de si mesmas. Cuidar do idoso com certeza é uma situação que deve ser estimulada e preservada, mas cuidar de um idoso em sua residência durante 24 horas não é uma tarefa fácil, todavia mais quando esse idoso é incapacitado. Geralmente a pessoa que está cuidando desse idoso também já tem certa idade, principalmente quando é um casal de idosos e o conjugue menos debilitado acaba cuidando do outro (Karsch, 2003).

Uma forma de auxílio é a internação do idoso em Instituições de Longa Permanência para idosos (ILPI), de acordo com Camarano e Kanso (2010) no Brasil não existe um consenso que defina o que seja ILPI, mas sua origem está ligada aos asilos que tinham como objetivo atender a comunidade carente que precisava de abrigo. De acordo com a ANVISA₃ (2005) as ILPIs são instituições governamentais ou não governamentais, com características residenciais com destino de domínio coletivo de pessoas com 60 anos ou mais, que podem ter ou não um suporte familiar, mas devem estar em condições de liberdade, dignidade e cidadania. A estrutura física deve oferecer condições de habitabilidade, higiene, salubridade, segurança e garantir a acessibilidade a todos os idosos com dificuldades de locomoção, assim como oferecer seis refeições diárias.

Com o aumento das oportunidades de negócios para atender a terceira idade, surge o chamado *Day Care*, ou creches para os idosos, onde eles entram pela manhã e voltam para a casa à noite. Colucci (2012) explica que nessas creches a família leva o idoso para a instituição pela manhã, onde eles fazem de quatro a seis refeições ao dia e são estimulados a fazerem atividades monitoradas como desenho, canto, fisioterapia e fonoaudiologia, e ao final do dia retornam a suas casas ou dos responsáveis, muitas vezes já de banho tomado.

Há famílias que preferem que o idoso não entre no sistema de *Day Care* e ILPI e preservam para que esse permaneça em sua residência, por isso optam pela contratação de cuidadores para auxiliarem os idosos em suas casas, esse serviço pode ser chamado de Serviço de Assistência Domiciliar (SAD) ou de Atenção Domiciliar. Porém o uso do termo da língua inglesa *Home Health Care*, que em português significa cuidando da saúde em casa, vem se consagrando no Brasil entre os profissionais da saúde que trabalham com essa modalidade. A abreviação *Home Care*, está na maioria dos textos pesquisados, por isso esse foi o termo utilizado durante a pesquisa (Mendes, 2001). De acordo com Dieckmann (1997), o *Home Care* abrange o cuidado de saúde pelo qual os serviços são promovidos a indivíduos e famílias em suas residências com o intuito de promover, manter, ou reestabelecer a saúde do paciente, minimizando os efeitos das enfermidades. Os serviços são estabelecidos, planejados e coordenados individualmente de acordo com a necessidade do paciente e da sua família, empregando assim uma empresa ou instituição com funcionários especializados ou subcontrolados.

3.1 - Análise dos dados

Durante a pesquisa foram levantados dados através de documentos, sites dos objetos estudados, observação de campo e entrevistas realizadas. Foram entrevistados um gestor de cada ILPI e por indicação dos mesmos foram entrevistados seis *stakeholders*, somando um total de nove entrevistas realizadas. A partir desse material adquirido, buscou-se uma resposta para a problemática da pesquisa: Quais são os *stakeholders* com influência mais relevante

3 Agência Nacional de Vigilância Sanitária

na prestação de serviços de hotelaria aos idosos? Partindo dos pressupostos já pré-estabelecidos citados adiante com trechos do material obtido com a pesquisa de campo, tendo como objetivo analisar se estes pressupostos podem ser validados ou refutados.

Pressuposto 01 - O *stakeholder* mais influente no cotidiano dos idosos são os próprios idosos, pois se estabelece um relacionamento entre eles.

De acordo com o Gestor A (2013), quando os idosos chegam à instituição eles passam por um processo de adaptação e a partir do momento em que o idoso cria uma amizade com alguém esse processo passa a ser amenizado, pois supri um pouco da falta de atenção dos parentes e da casa. O gestor comentou que essa tentativa de estimular a amizade entre elas é também uma forma de hospitalidade e acolhimento.

A Gerente Toline (2013) da ILPI Parque das Flores, indicou o idoso como um dos *stakeholders* mais influentes no seu cotidiano, justamente por se estabelecer uma relação entre eles. A gerente explicou que o ser humano precisa de atenção, de carinho, de amor e sobretudo mais nesse processo de envelhecimento, por isso acredita que a relação entre eles é algo fundamental nesse processo

A Sra. Meudes Franca (2013), foi a *stakeholder* idosa indicada pela gerente da ILPI Parque das Flores, e durante a entrevista ela confirmou que o *stakeholder* que mais influência no seu cotidiano são os outros idosos, a sua convivência com eles, e depois a família. Na sua visão a casa de repouso é uma grande família, onde todos se respeitam e se gostam, quando perguntado como era sua relação com os outros idosos.

Durante as entrevistas foi possível notar que a relação entre os idosos minimiza a falta de atenção da família e até mesmo da própria instituição. De acordo com os relatos e os referenciais teórico nota-se que o pressuposto foi confirmado por todas as empresas estudadas, apenas a empresa Cuidador em Casa não se encontra nessa análise, pois como oferece o serviço de *Home Care* o relacionamento com outros idosos não se aplica, mas a proprietária Verônica Lima (2013) considera a socialização e o relacionamento entre os idosos muito importante.

Pressuposto 02 - O *stakeholder* que tem maior influência no dia a dia do idoso, são aqueles que têm poder de decisão na empresa que presta o serviço ao idoso.

De acordo com a entrevista do Gestor A, ele discorda do pressuposto, pois na instituição ILPI X quem tem o poder de decisão na empresa são os donos, porém para ele o responsável pelo idoso e o idoso acabam tendo mais poder de decisão do que o próprio proprietário, por serem clientes.

A proprietária da empresa Cuidador em Casa, que presta serviços de *Home Care* também acredita que o proprietário não tem influência, devido o contato deles com os idosos serem mais estrito.

A gerente da ILPI Parque das Flores divide da mesma opinião do Gestor A, quando perguntado se as decisões dos gestores influenciam na vida dos idosos, sua citação foi a seguinte: “Geralmente não, o familiar é quem tem a última palavra”.

Em contra partida, a cuidadora A da ILPI X, discorda em parte, pois acredita que as decisões do proprietário não tem grande impacto na vida do idoso, mas há uma influência quando esse detecta algum tratamento inadequado dos funcionários aos idosos, ou algo equivocado dentro da instituição.

Considerando os dados analisados, pôde-se observar que o responsável pela instituição não tem um contato direto com o idoso, por isso os idosos não sentem o impacto de suas decisões diretamente nas suas vidas, mas de certa forma há uma influência indireta, pois ele lidera os funcionários e são os decisores na empresa. O único *stakeholder* que confirmou a influência dos gestores no cotidiano dos idosos foi a Enfermeira A, pois a proprietária está em contato direto com os residentes, por este fato e a influência indireta exercida por estes, o pressuposto foi refutado em parte.

Pressuposto 03 - O *stakeholder* mais relevante na prestação de serviço hoteleiro ao idosos é a equipe médica, enfermeiros e cuidadores, pois verificam e garantem que as suas necessidades físicas sejam atendidas.

Para obter uma análise mais concreta do pressuposto citado, durante a entrevista foi questionado cada um dos elementos citados acima, ou seja, médico, enfermeiros e cuidadores para poder analisar cuidadosamente qual o

impacto que cada um desses profissionais exerce na vida dos idosos. Durante as entrevistas a cuidadora A ressaltou a importância que o médico tem durante o envelhecimento, mas ao mesmo tempo demonstraram que não existe uma influência direta na vida desses:

O gestor A e a enfermeira A da ILPI X, também concordam com as cuidadoras e explicam por que acreditam que o médico não influencia na vida dos idosos. [...] *influência e muito quem fica mais próximo, o médico tem todo um tratamento sim, mais ele não fica tão próximo, quem fica mais próximos são os cuidadores, as auxiliares, que fica no dia a dia [...]* (Gestor A, 2013). *Porque assim, o médico ele passa, ele olha todas as que estão mais debilitadas, com algum problema de saúde, [...]. Não tem uma proximidade, é aquela rotina de médico mesmo, passa visita, olha* (Enfermeira A, 2013).

Em contra partida a gerente do Parque das Flores, acredita que a visita do médico tem sim uma influência na vida dos idosos, por eles gostarem de ser atendidos.

Com as entrevistas a cima notou-se que o médico se faz importante no processo de envelhecimento na questão do tratamento em si, porém por não estar em convívio com os idosos a sua influência não se torna tão relevante. A enfermeira A (2013), explicou que acontece que a nutricionista, o fisioterapeuta e o médico fazem a visita aos idosos, executam os procedimentos e depois vão embora, porém a equipe de enfermagem está vinte e quatro horas na casa. As auxiliares, por exemplo, dia sim, dia não, passam 12 horas na casa junto aos idosos, isso faz com que se crie uma relação entre eles, pois são elas que estão presentes no dia-a-dia, na rotina dos idosos, nos momentos mais difíceis. Na entrevista ela fez a seguinte citação *“as senhoras que a família vem pouco elas pegam um laço muito grande principalmente com as cuidadoras e com as auxiliares, que estão mais presentes”* (Enfermeira A, 2013).

A Sra. Zilda Tolini também ressaltou a importância das enfermeiras no cotidiano dos idosos *“Nossa enfermeira é carinhosa, é cuidadosa, ela brinca, ela dança para eles, ela faz imitação. A gente fica muito amiga dos parentes, a gente fica muito sensibilizada com eles, acaba conhecendo a família toda, pega amizade”*.

Além dessa relação entre os idosos e a equipe de enfermagem, durante as entrevistas foi ressaltado a importância dos procedimentos das enfermeiras nas ILPIS, pois elas são responsáveis pela medicação, por observar como os idosos reagem ao receber o medicamento, medem a pressão, a temperatura, fazem todos os procedimentos que lhes são capacitados para garantir o bem estar dos residentes.

Do mesmo modo todos os entrevistados defenderam a influência dos cuidadores no cotidiano dos idosos, a Cuidadora A explica que seu trabalho é realmente cuidar das senhoras, da alimentação, da higiene, do banho, dos quartos, da limpeza, mas além disso dar muito carinho.

O Gestor A (2013) explica que muitas vezes as pessoas não acham que as cuidadoras são de extrema importância, pois muitas senhoras são cultas, viajaram para vários países e falam outras línguas e a cuidadora muitas vezes não terminou o ensino médio, mas é ela quem está presente no convívio diário dando todo o suporte aos residentes.

A proprietária da empresa de Home Care, Verônica Lima, explica que nesse processo de assistência domiciliar o cuidador acaba sendo os olhos da família, é para ele que o idoso fala o que está sentindo. O cuidador acaba sendo um confidente, estabelecendo um laço entre eles, suas palavras: [...] *O cuidador ele não só age como profissional na residência ele age como uma pessoa da família se precisar ir para um passeio, uma viagem o cuidador se disponibiliza para isso, ele não é só o cuidador ele acaba sendo um amigo dele na residência, ele acaba sendo o amigo, o confidente, a pessoa que ele confia.*

Conforme os inúmeros relatos durante as entrevistas pode se notar que os cuidadores causam alto impacto na vida dos idosos não somente por auxiliar nas dificuldades apresentadas pelos idosos no seu dia a dia, mas devido ao tempo que passam juntos se estabelece uma relação de carinho e preocupação.

Analisando todos os elementos, pôde-se concluir que esse pressuposto foi confirmado parcialmente, onde a cuidadora e a equipe de enfermagem exercem uma forte influência no cotidiano dos idosos tanto no bem estar físico como emocional. Contudo, apesar do médico ser fundamental no processo de envelhecimento dos idosos, por não estar presente no seu cotidiano ele não causa ou causa pouco impacto para os idosos, por isso ele não pode ser considerado um *stakeholder* influente no dia a dia dos idosos.

Considerações Finais

Esta pesquisa foi feita através do estudo de casos múltiplos em três empresas privadas que oferecem diferentes tipos de serviços, uma com serviço de *Home Care*, outra de *Day Care*, e por fim uma instituição que somente oferece o serviço de internação. Através das visitas técnicas, observação de campo e das entrevistas, formaram um amplo material de análise a fim de obter a resposta para indagação do problema de pesquisa: Quais são os *stakeholders* com influência mais relevante no cotidiano do idoso nos serviços hoteleiros aos idosos? O objetivo geral dessa pesquisa foi compreender os serviços e o relacionamento dos *stakeholders* na hotelaria aos idosos, esse objetivo geral se desdobrou em mais três específicos.

O primeiro objetivo específico visou identificar as principais necessidades dos idosos no processo de envelhecimento. De acordo com Veras (1998), muitas vezes os problemas de saúde patológicos são agravados pela solidão. A falta de companhia dos idosos está diretamente ligada à modernização das famílias, que hoje em dia são muito mais dinâmicas e móveis que as famílias anteriormente, isso é explicado por serem menores e pelo aumento do número de casais separados.

De acordo com as entrevistas e os referenciais teóricos, é possível observar que o objetivo específico um, foi atingido. Pôde-se notar que é importante para os idosos o tratamento e os cuidados, mas o que se torna realmente necessário no processo de envelhecimento é a atenção, a companhia, o amor e o carinho tanto dos familiares quanto dos profissionais que estão presentes na casa.

O segundo objetivo específico foi: estudar os diferentes tipos de serviço que são oferecidos e como eles afetam o cotidiano dos idosos, durante a pesquisa foi perguntado aos *stakeholders* qual era o tipo de serviço que acreditam que seja melhor aos idosos. Conforme citado anteriormente, durante a pesquisa foram estudados três tipos de serviços, *Home Care*, *Day Care* e ILPI.

Camarano (2004) diz que para muitos o cuidado de internação é frequentemente o último recurso utilizado para idosos e suas famílias, principalmente quando ocorre perda da capacidade mental e funcional do idoso, porém essa forma de cuidado vem sendo cada vez mais considerada no Brasil.

De fato essa questão é muito particular que varia de caso a caso e é difícil determinar qual é o serviço que melhor atende ao idoso. Contudo durante as entrevistas citadas e o referencial teórico é possível concluir que o objetivo específico de estudar os diferentes tipos de serviço que são oferecidos e como eles afetam o cotidiano dos idosos foi atingido.

O terceiro objetivo específico entender como o relacionamento com os *stakeholders* influenciam na vida dos idosos buscou compreender qual *stakeholder* tem uma influência mais relevante nos serviços aos idosos. Pode-se concluir que os *stakeholders* que exercem maior impacto no cotidiano dos idosos, é a equipe de enfermagem, os cuidadores e os próprios idosos.

É importante para o idoso manter relacionamentos com outras pessoas, assim como em qualquer idade, ao nascer o primeiro contato é com os pais, logo na escola e no trabalho. O idoso carrega consigo uma grande bagagem de relacionamentos interpessoais, porém após o a aposentadoria e com envelhecimento chegando é comum que o número de relações fiquem mais escassas, esta pode se dar ao fato do falecimento de familiares, amigos ou até mesmo por um afastamento do próprio idoso (Miranda, 2010).

Durante a pesquisa ao observar as casas foi possível notar os inúmeros cuidados que são dispostos aos idosos, cuidados aos seus pertences, a sua roupa, a sua vaidade, muitas vezes no momento mais íntimo, é a cuidadora quem está presente. Do mesmo modo foi possível notar a influência das enfermeiras que além de fazer um tratamento contínuo com os residentes, cuidar do seu bem estar físico, neste estudo de caso demonstram estar presentes no modo mais afetivo.

Através dos relatos e na análise de dados foi possível concluir que os *stakeholders* determinados mais influentes influenciam na vida dos idosos por estarem presentes no seu dia a dia, sendo eles os cuidadores, enfermeiros e os próprios idosos. Pôde-se assegurar que todos os objetivos específicos pré-determinados foram atingidos assim como o objetivo geral que era compreender os serviços que são oferecidos aos idosos e o relacionamento dos *stakeholders*.

Com o intuito de que essa pesquisa tenha uma continuação, alguns temas poderiam ser abordados em outras pesquisas tratando do mesmo assunto, como a relação entre os idosos e os cuidadores, o impacto que essa relação causa na vida de ambos, bem como, tratar do preconceito referente a instituições de longa permanência, assim como o processo de adaptação do idoso na empresa.

Bibliografia

- ANVISA. (2005). *Resolução da Diretoria Colegiada – RDC/ANVISA nº 283, de 26 de setembro de 2005*. Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/hotsite/segurancadopaciente/documentos/rdcs/RDC%20N%C2%BA%20283-2005.pdf>. Acedido em: 01 de Novembro, 2013.
- BORN, T. (2011). *Quem vai cuidar de mim quando eu ficar velha?* Revista Portal de Divulgação, p. 01-12.
- CAMARANO, A. A. (Org.). (2004). *Os novos idosos brasileiros: Muito além dos 60?* Rio de Janeiro: Ipea, 2004.
- CAMARANO, A. A.; PASINATO, M. T. (2005). *Os novos idosos brasileiros: Muito além dos 60?* Revista pensar BH, p. 30-31. Belo Horizonte. Disponível em: http://portalpbh.gov.br/pbh/ecp/files.do?evento=download&urlArqPlc=psocial_resenha.PDF.>. Acedido em: 10 de junho de 2013.
- CAMARANO, A.C; KANSO, S. (2010). *As instituições de longa permanência para idosos no Brasil*. Rio de Janeiro. Disponível em: www.scielo.br/2Fpdf%2Frbepop%2Fv27n1%2F14.pdf&h=ZAQFLLskE .Acedido em: 10 de Novembro , 2013.
- CAMARGO, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- COLUCCI, C. (2012). *'Creche', agora é lugar também de Vovô*. Folha de São Paulo, 02 de Setembro de 2012. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/pme/noticia/2013/07/em-sao-paulo-empresarias-montam-creche-para-terceira-idade.html>. Acesso em: 12 de Novembro de 2013.
- CRUZ, R.C.A. (2002). *Hospitalidade Turística e Fenômeno Urbano no Brasil: Considerações Finais*. In: DIAS,C.M.M (Org). *Hospitalidade Reflexões e Perspectivas*. São Paulo. Manole.
- DIECKMANN, J. (1997). *Home Health Administration: An Overview*. In: HARRIS, M. *Handbook of Home Administration*. USA: Aspen Publication, pp.3-13.
- FREEMAN, E. R. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman Publishing.
- GODOI, A. F.A. (2002). *Hospitalidade como novo paradigma na área hospitalar*. Disponível em: <http://www.etur.com.br/conteudo_completo.asp?IDConteudo=87>. Acedido em: 16 de junho de 2013.
- GUARISE, K. (2011). *O Vínculo Afetivo entre o Idoso e a Equipe Interdisciplinar de uma Hotelaria especializada no atendimento a Idosos*. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, p. 244-254.
- IBGE (2013). *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pernambuco*. Acedido em 26 de Novembro de 2013, em <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=260280>>.
- KARSCH, U.M. (2003). *Idosos dependentes: famílias e cuidadores*. Cad. Saúde Pública [online]. Vol.19, n.3, pp. 861-866. ISSN 0102-311X. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2003000300019>. Acedido em: 17 de Outubro de 2013.
- KOGA, E. S. (2011). *Análise dos stakeholders e gestão dos meios de hospedagem: estudo de caso múltiplos na Vila Abrão, Ilha Grande, RJ*. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade). Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo.
- LAS CASAS, A. L. (2010). *Marketing de serviços*. São Paulo: Atlas.

- LASHLEY, C.; MORRISON, A. (2004). *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri: Manole.
- LOVELOCK, C; WRIGHT, L. (2001). *Serviços Marketing Gestão*. São Paulo, Saraiva.
- MENDES, W. *Home Care*: (2001). *Uma modalidade de assistência à saúde*. Disponível em: http://www.crde-unati.uerj.br/publicacoes/textos_Unati/unati4.pdf. Acedido em: 12 de Novembro de 2013.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. (2007). *Development in an Ageing World: World Economic and Social Survey*. Department of Economic and Social Affairs. Disponível em: <<http://www.un.org/esa/policy/wess/>>. Acedido em: 11 de junho de 2013.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, ONU. (2009). *World Population Ageing*. Department of Economic and Social Affairs. Disponível em: <http://www.un.org/esa/population/publications/WPA2009/WPA2009_WorkingPaper.pdf>. Acedido em 11 de junho de 2013.
- VERAS, R.P.; (1998). *Considerações acerca de um jovem país que envelhece*. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.scielosp.org/pdf/esp/v4n4/04.pdf>. Acesso em: 15 de novembro, 2013.
- YIN, R. (2005). *Estudo de caso: Planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman.