



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

## **HOSPITALIDADE E HOTELARIA HOSPITALAR EM TEMPOS DE PANDEMIA: o cuidado com pacientes com COVID-19 em São Luís – Maranhão – Brasil**

**Camila Serra Gusmão<sup>1</sup>**  
**Ruan Tavares Ribeiro<sup>2</sup>**  
**Elizabeth Kyoko Wada<sup>3</sup>**  
**Marcelo Assad Boeger<sup>4</sup>**

### **Resumo**

As ações de hospitalidade são fundamentais e necessárias na recuperação de pessoas enfermas, ditas pacientes em hospitais. Considerando o contexto pandêmico da COVID-19, que assola o mundo desde meados de março de 2020, o objetivo deste trabalho é analisar a abordagem de profissionais da área da saúde, em hospitais, aos pacientes acometidos pelo novo coronavírus. Para isso, volta-se ao olhar do anfitrião de hospitais das redes privadas, em São Luís do Maranhão, sobre ações de hospitalidade para os sujeitos pacientes. Elaborou-se um estudo de casos múltiplos de caráter exploratório-descritivo, tendo como base as entrevistas semiestruturadas com as gestoras dos setores responsáveis pelo atendimento aos pacientes de COVID-19 em cada um dos hospitais escolhidos para o estudo. Os dados foram coletados e organizados a partir de uma categorização previamente elaborada com base na análise de conteúdo. As gestoras entrevistadas demonstram diferentes percepções a respeito do conceito de hospitalidade, mas convergem no reconhecimento da importância das ações de hospitalidade para com os pacientes de COVID-19, que, segundo elas, reflete-se, por exemplo, em um bom atendimento, na prestação de serviços de qualidade e no acolhimento dos pacientes em uma infraestrutura adequada. Evidentemente, diante do contexto de protocolos sanitários e distanciamento social rígidos, é naturalmente imposta uma barreira para as relações de hospitalidade entre pacientes e

<sup>1</sup> Graduanda em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA). <http://lattes.cnpq.br/2532203430093347>. [camila.martins.serra@hotmail.com](mailto:camila.martins.serra@hotmail.com)

<sup>2</sup> Doutorando em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi (UAM). Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (DETUH/UFMA). <http://lattes.cnpq.br/8399583810662547>. [ruantavaresufma@gmail.com](mailto:ruantavaresufma@gmail.com)

<sup>3</sup> Doutora em Ciências da Comunicação (USP). Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi (UAM). <http://lattes.cnpq.br/4904816535433696>  
[ewada@uol.com.br](mailto:ewada@uol.com.br)

<sup>4</sup> Mestre em Hospitalidade. Universidade Anhembi Morumbi (UAM). Mestre em Turismo e Planejamento Ambiental e Cultural (UNIBERO). Coordenador da Pós-Graduação em Hotelaria e Facilities do Albert Einstein <http://lattes.cnpq.br/0405748855923709>. [marceloboeger@gmail.com](mailto:marceloboeger@gmail.com)



# XVIII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA  
E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

22 a 24 de setembro de 2021 | Ambiente virtual  
"Resiliência e enfrentamento de crises no turismo"

ANAIAS ANPTUR | ISSN 23596805

profissionais da saúde, e isso consta na percepção limitada das gestoras sobre a hospitalidade no ambiente hospitalar, nesse recorte temporal (pandemia). Mesmo diante dessas limitações, com base nos relatos das entrevistadas, o estudo conclui que as ações de hospitalidade voltadas aos pacientes de COVID-19 são necessárias e fundamentais, uma vez que influenciam na percepção de qualidade dos serviços, proporcionando conforto, segurança e bem-estar aos pacientes. Outro achado da pesquisa chamou a atenção para as ações de hospitalidade voltadas aos colaboradores do hospital, conforme mencionado por uma das instituições privadas aqui analisadas. Isso é relevante sobretudo quando se sabe da sobrecarga desses profissionais diante do contexto pandêmico atual. O trabalho apresenta também as limitações e ações gerenciais para o cuidado com pacientes da COVID-19.

**Palavras-chave:** hospitalidade; COVID-19; serviços; hospitais.