

INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO – IFSP

CAMPUS BARRETOS
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DO TURISMO

VAGNILSON FERNANDO FIRME

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM LOCALIZADOS NO
ENTORNO DO HOSPITAL DE CÂNCER EM BARRETOS-SP**

BARRETOS

2017

VAGNILSON FERNANDO FIRME

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM LOCALIZADOS NO
ENTORNO DO HOSPITAL DE CÂNCER EM BARRETOS-SP**

Artigo apresentado como requisito parcial
para obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão do Turismo em 2017, pelo Curso
de Tecnologia em Gestão de Turismo do
Instituto Federal de São Paulo - IFSP

Orientadora: Profa. Dra. Adriana Gomes de Moraes

BARRETOS

2017

Avaliação dos serviços dos Meios de Hospedagem localizados no entorno do Hospital de Câncer em Barretos-SP

Vagnilson Fernando FIRME¹

Profa. Dra. Adriana Gomes de MORAES² (Orientadora)

Resumo: Este artigo é resultado de pesquisa realizada cujo objetivo foi avaliar o perfil dos turistas que buscam o hospital de câncer de Barretos para fazer tratamento médico, visando conhecer sua percepção sobre os meios de hospedagem utilizados durante sua permanência na cidade. Para a realização desta pesquisa, utilizou-se, como metodologia de análise, a abordagem quantitativa e, como instrumento de coleta de dados, o questionário. O resultado da pesquisa apontou que o perfil da demanda que utiliza os meios de hospedagem para fins de turismo médico no município de Barretos é formado, em sua grande maioria, por idosos e adultos, com média escolaridade. Quanto à percepção sobre os meios de hospedagem utilizados, inferiu-se que os turistas se sentem bem nos locais escolhidos e que estão satisfeitos com os serviços oferecidos.

Palavras-chave: Turismo médico. Percepção. Meios de Hospedagem.

Abstract: This article is the result of a research carried out to evaluate the profile of the tourists who seek Barretos cancer hospital in order to obtain medical treatment. We intend to know their perception about the hotel network used during their stay in the city. For the accomplishment of this research, the quantitative approach was used, and, as instrument of date collection, a questionnaire was applied. The result of the research pointed out that the elderly and adults, with average schooling, form, for the most part, the profile of the demand who uses the lodging facilities for medical tourism purposes in the city of Barretos. Related to the perception about the lodging service used, it has been inferred that they feel good in the places chosen and that they are satisfied with the services offered.

Keyword: Medical tourism. Perception. Means of Accommodation.

1 INTRODUÇÃO

O turismo médico é um negócio regional baseado na cultura, qualidade e disponibilidade dos tratamentos (Youngman, 2014). Pelo lado da oferta, o mercado se diferencia nos preços, qualidade, luxo e nos nichos e tratamentos oferecidos, que

¹ Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Barretos. Discente do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo (2015-2017).

Avenida C-Um, 250, Bairro Ide Daher, 14781-502; e-mail: vagnilson.fernando@gmail.com.

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo – IFSP, Barretos. Professora orientadora; e-mail: adriana.gomesmoraes@gmail.com.

vão desde os sofisticados casos de cirurgia cardíaca, neurocirurgia e ortopedia até os eletivos como cirurgias estéticas reparadoras.

Os países desenvolvidos têm sido os pioneiros no comércio internacional de serviços médicos de alta qualidade. Os Estados Unidos, por exemplo, desenvolveram um mercado para milionários e artistas. Entretanto, atualmente alguns países em desenvolvimento têm igualado esses níveis em qualidade e atenção à saúde e exportam serviços médicos; a diferença é que seu nicho de mercado são as classes média e baixa.

Em muitos países, o deslocamento para realizar tratamentos médicos acontece porque a demanda procura local onde o acesso é gratuito. Nesses espaços, o turismo médico tem desempenhado o papel de resolver problemas de equidade ao acesso à saúde. Pode-se incluir, nesses casos, o Brasil, que apresenta um modelo de sistema de saúde pública bastante deficitária, resultando um turismo médico de altos custos, cujas raízes estão em sistemas de saúde excludentes, com grandes listas de espera ou que não dispõem de tratamentos. No caso do Brasil, percebe-se que os poucos locais disponíveis para tratamentos médicos gratuitos, com grande tecnologia e profissionais disponíveis, tornam-se altamente disputados, levando um fluxo de pessoas dos diversos estados a se deslocarem em busca desesperada por tratamento médico.

Essa busca acaba movimentando o mercado local, que precisa se adaptar com serviços, meios de hospedagem, transportes etc. a fim de atender essa demanda.

Considerando esse cenário, objetivou-se, com essa pesquisa, avaliar o perfil dos turistas que buscam o hospital de câncer de Barretos, a fim de fazer tratamento médico, visando conhecer percepção deles sobre os meios de hospedagem utilizados durante sua permanência na cidade.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O turismo e o turismo médico e de saúde

As primeiras definições sobre o turismo a partir de uma perspectiva meramente econômica consideraram que o turismo é o conceito que compreende os processos, especialmente os econômicos, que se manifestam com a permanência e o regresso do turista a um determinado município, estado ou país.

O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporal de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, se deslocam de seu lugar de residência habitual a outro, sem exercer nenhuma atividade remunerada, gerando, assim, múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural. (DE LATORE, 1980,p.19)

Com base na afirmação anterior, podemos entender que o turismo de lazer está ligado à parte de recreação, divertimento, relaxamento, gastronomia, conhecimento de outras culturas.

Considerando a definição de turismo, este artigo tem o objetivo de avaliar o perfil dos turistas que utilizam as pousadas no entorno do Hospital do Câncer. Uma vez que o Hospital de Câncer de Barretos é bem conceituado no país inteiro, esse perfil é formado por pessoas que vêm em busca de tratamento para suas doenças por essa razão, esse turismo é denominado Turismo de Saúde.

Na atualidade, a Organização Mundial do Turismo (OMT) define o turismo como o conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadias em lugares distintos ao seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo inferior a um ano, com fins de ócio, por negócios e por outros motivos não relacionados com o exercício de uma atividade remunerada ao lugar visitado.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (2017), saúde é entendida como um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de afeções e enfermidades.

Assim, ao associar esses conceitos, há o turismo médico. Para Connell (2006), o turismo médico acontece quando as pessoas viajam para outros locais para obter atenção médica, odontológica e cirúrgica. Transitando pela mesma linha de pensamento se encontram Smith e Puczkó (2011), que definem o turismo médico como a prática de viajar a outro país com o fim de obter cuidado com a saúde, cirurgias, tratamentos reprodutivos e outros tipos de tratamentos médicos.

Pode-se afirmar que o turismo de saúde abrange a todas as formas nas quais os pacientes viajam a outros países e regiões para a busca de uma melhoria de saúde (García, 2011). Desse modo, o turismo de saúde ocorre quando as pessoas viajam de seu lugar de residência por razões de saúde ou de bem-estar.

Segundo o que nos apresenta a literatura, “o turismo de saúde se divide em dois grupos: bem-estar e o turismo médico”. Porém, é interessante ressaltar que não podem ser contabilizados como turistas de saúde os estrangeiros que recebem

serviços de saúde durante sua estadia em um país, se sua viagem não foi motivada pela busca de tais serviços.

“As vertentes do estudo do turismo de saúde são basicamente duas: a vertente da medicina e a turística”. A primeira se encontra mais associada com a medicina do turismo, dado que considera que a motivação principal é procurar os centros médicos. Neste processo o turista utiliza instalações e serviços turísticos como o transporte, alojamento, restaurantes etc. Entretanto, a motivação principal não é satisfeita por uma instalação ou serviço turístico. Nessa mesma direção se encontram as contribuições de Borman (2004) e de García (2011). De maneira contrária, a vertente turística se encontra mais vinculada com o turismo do que com a medicina, pois o turista busca a saúde em centros turísticos como balneários, centros de talassoterapia, spas.

Podem-se sintetizar as diferenças entre turismo de saúde e turismo médico, da seguinte forma: a medicina relaciona-se com a prestação de serviços médicos em instalações sanitárias, tais como clínicas e hospitais. A segunda vertente relaciona-se com as motivações turísticas (Lopes et al, 2011).

Recordando a definição de saúde dada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e relacionando com o turismo, então, pode-se inferir que os turistas de saúde buscam serviços relacionados com a cura de enfermidades, a manutenção da saúde, a reabilitação, a prevenção de enfermidades, a liberação do estresse e da monotonia, entre outras motivações associadas com a saúde.

A diferenciação entre o que é turismo de bem estar e turismo médico (conforme figura abaixo) são significadas nos seguintes exemplos: os turistas de bem estar viajam para um determinado local em busca de medicina alternativa como acupuntura, yoga e terapia ayurveda. No caso do turismo médico, encontram-se os pacientes que se deslocam para outro local fora de sua residência para fazer cirurgia estética, transplante de algum órgão, tratamentos de câncer e outros tipos de tratamentos.

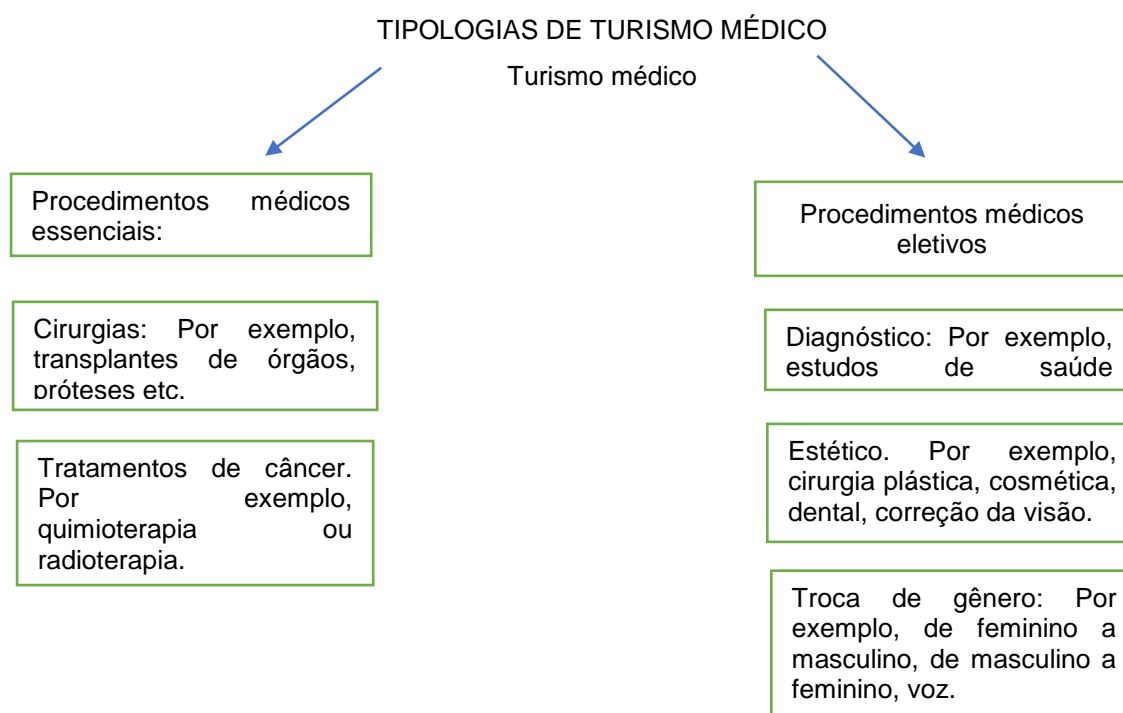


Figura 1: Tipologias de turismo médico

Fonte: Voigt et al. (2010).

O Turismo de saúde ou bem estar e o turismo médico são áreas acadêmicas que estão emergindo pela significância de seu mercado e o aumento da mobilidade dos pacientes médicos. A vida moderna, a globalização e as novas tecnologias originaram esse fenômeno, que pode traduzir-se na busca da melhora da saúde ou de uma melhor qualidade de vida. O turismo do bem estar se define como a soma de todas as relações resultantes de uma viagem feita por pessoas com o motivo principal de manter ou recuperar a saúde e bem estar e que permanecem ao menos uma noite em um centro desenhado especificamente para permitir e melhorar o bem estar físico, psicológico, espiritual ou social das pessoas- (Voigt et al., 2010, p. 7).

Nos últimos anos, a literatura sobre o turismo médico a nível mundial centrou-se no reconhecimento de cifras do fluxo de pacientes de entrada e de saída e em quais são os principais destinos nesta modalidade, atuais e potenciais. Atualmente, é possível encontrar estudos sobre as implicações econômicas e éticas do turismo médico para países receptores e o impacto financeiro. Também é possível encontrar na literatura o estudo dos padrões de viagens dos turistas médicos.

Para Bookman e Bookman (2007), o turismo médico gera crescimento econômico e desenvolvimento nos países exportadores porque é fonte de divisas,

investimentos e ingressos fiscais, pois permite melhorar a saúde pública. É considerado importante porque envolve o setor turístico, as empresas aéreas, de transporte terrestre, alojamento, comidas e bebidas, atrações e recreação, entre outras. Bookman e Bookman (2007) assumem que essa atividade tem um potencial de crescimento importante porque inclui dois setores: o turismo e a medicina.

Outra oportunidade que representa essa atividade é o investimento estrangeiro e o investimento público do setor médico turístico, pois permite, ademais, o crescimento do setor de serviços como das telecomunicações, meios de hospedagem e restaurantes. É precisamente o setor terciário que recebe mais investimento estrangeiro direto (Banco Mundial, 2012).

O presente artigo aborda o turismo de saúde e a prática dessa modalidade na cidade de Barretos, procurando demonstrar que o deslocamento em busca de tratamento e restabelecimento da saúde não é motivado só por uma necessidade de afastamento das atividades cotidianas em busca de relaxamento, desintoxicação e liberação de stress, mas também como uma necessidade diante da desigualdade na distribuição de equipamentos para o tratamento do câncer no território brasileiro. Assim, as viagens são motivadas para a realização de intervenções cirúrgicas e tratamentos de saúde de longo prazo, como os relacionados ao câncer.

O Hospital de Câncer de Barretos, em decorrência do fluxo de pessoas oriundas de diversas partes do território brasileiro em busca de tratamento específico contra o câncer, é referência no Brasil todo no que se refere ao Turismo de Saúde. O deslocamento dessas pessoas é motivado tanto pela indisponibilidade de vagas em suas localidades de origem quanto pela qualidade e credibilidade dos serviços prestados pelo hospital.

2.2 O turismo médico na cidade de Barretos

O Turismo médico na cidade de Barretos, localizada a 600 km da capital, São Paulo, iniciou-se com a implementação do Hospital de Câncer (imagem 1). Segundo dados levantados, em 27 de novembro de 1967, foi instituída a Fundação Pio XII e, conforme memorando 234, de 21 de maio de 1968, assinado pelo Dr. Décio Pacheco Pedroso, diretor do INPS, passou a atender pacientes portadores de câncer.



Imagem 1: vista aérea do hospital de câncer

Fonte: <http://www.leidocancer.com.br/wp-content/uploads/2014/10/hcbbanner.png>

Com o aumento da procura pelos serviços do hospital, o hospital tornou-se pequeno. Em função disso, o médico fundador, Paulo Prata, com a doação de uma área na periferia da cidade, construiu um novo Hospital a fim de atender às crescentes necessidades.

No início, o hospital contava com apenas quatro médicos, que, por estarem em número reduzido, trabalhavam em tempo integral, com a filosofia de dedicação exclusiva, caixa único e tratamento personalizado.

A ampliação do novo hospital teve seguimento quando o filho do casal de médicos fundadores, Henrique Prata, no ano de 1989, assumiu a direção.

Atualmente, o hospital segue sua ampliação com a ajuda da comunidade, de artistas, da iniciativa privada e com a participação financeira governamental, assim áreas do hospital estão sendo construídas para atender via SUS.

Atualmente, recebe pacientes com câncer que chegam de todos os estados brasileiros em busca de tratamento. Segundo informações obtidas no hospital, para que os pacientes sejam atendidos, é necessário apresentar relatório médico com pedido de acompanhamento. Segundo dados levantados no hospital, atualmente são atendidos, em média, 4.100 pacientes por dia, em 18 especialidades.

Segundo o setor de triagem do hospital, após recebimento dos pedidos dos pacientes, o prazo é de cinco dias úteis para dar uma resposta e fazer o agendamento da data da consulta.

Na recepção, o paciente que chega pela primeira vez é identificado com adesivo verde e recebe passo a passo as informações sobre o tratamento.

Os médicos não têm dúvidas: na luta contra o câncer, cada minuto que se ganha é uma esperança a mais. “Há -diferença em fazer um tratamento curativo, um tratamento com pouca sequela, não um tratamento agressivo ou mais paliativo”, explica o diretor do hospital.

Esse artigo tem por objetivo promover uma reflexão sobre a importância do turismo de saúde para a melhoria da qualidade de vida e das condições de saúde de indivíduos com doenças de câncer. Isso por que predominou, por um longo período, o entendimento de que saúde era sinônimo de ausência de doenças físicas e mentais. Nesse sentido, os serviços de saúde privilegiaram, na sua organização, a atenção médica curativa. Entretanto, atualmente entende-se que alcançar um corpo e uma mente saudáveis está relacionado também a outros fatores da vida social. Por esse motivo, estudos da área do turismo de saúde são relevantes.

Diante do exposto, será apresentada, na próxima seção, a metodologia empregada para a realização desta pesquisa.

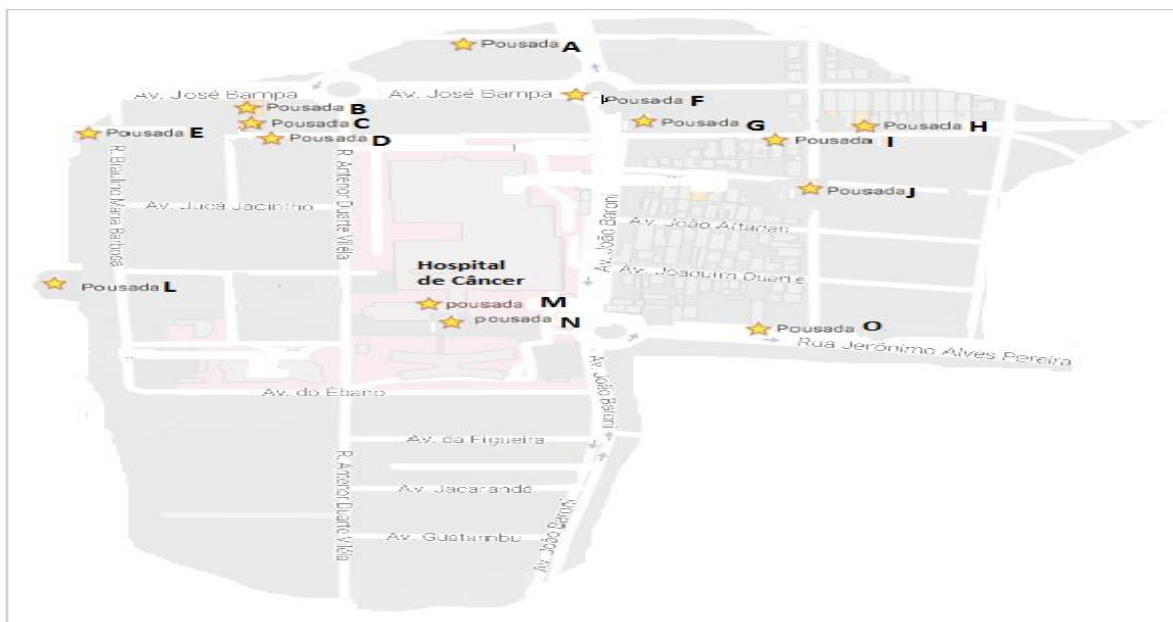
3 MATERIAL (IS) E MÉTODOS

Esta pesquisa está ancorada na abordagem quantitativa, que Godoy (1995, p.58) considera como tudo poder ser quantificável, o que significa traduzir, em número, opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de métodos e técnicas estatísticas.

Além disso, classifica-se como descritiva, cujo objetivo é descrever o perfil das pessoas que fazem o turismo de saúde bem como sua percepção nos locais que se hospedam.

Quanto aos procedimentos técnicos, foi realizada a pesquisa bibliográfica, com base na literatura sobre a temática estudada. Em seguida, analisou-se uma amostragem constituída por pessoas que estavam em tratamento de saúde no hospital de câncer e que estavam hospedadas nas pousadas nas imediações do local onde acontece o tratamento.

Para realizar a pesquisa, foi desenvolvido um questionário com perguntas fechadas e abertas. No total, foram aplicados 70 questionários em 14 pousadas (Figura 1), sendo 5 questionários em cada pousada para atingir a meta da pesquisa.



Mapa 1 Pousadas pesquisadas
Fonte: Elaborado pelo autor

As atividades realizadas no decorrer da pesquisa foram as seguintes:

- Seleção de livros, artigos científicos referentes ao turismo médico;
- Leitura e interpretação das obras selecionadas;
- Pesquisa de campo centrada na visitação para levantamento do número de pousadas existentes no entorno do HC;
- Pesquisa de campo para aplicação do questionário nos hóspedes das pousadas em tratamento;
- Discussão entre o material gerado por meio da pesquisa de campo e da interpretação obtida da literatura.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste artigo, verificou-se o perfil dos pacientes que procuram atendimento no Hospital de Câncer, já que a cidade de Barretos -conta com um hospital que atende centenas de pessoas por dia, cujos excelentes profissionais oferecem tratamento com a mais avançada tecnologia.

Pode-se notar que não há um perfil exato das pessoas que precisam se deslocar a Barretos com essa finalidade, pois, observa-se um perfil diversificado na busca desse tratamento: pessoal de diferentes idades, diversas profissões, classes sociais advindos de todo o Brasil.

Em relação ao perfil dos pesquisadores, 51% são do sexo masculino, 49% do sexo feminino (Gráfico 1). Quanto à idade, 31% têm mais de 60 anos idade, 30% têm 50 a 60 anos de idade, 20% têm de 40 a 50 anos de idade, 12% de 30 a 40 anos de idade e 7% de 18 a 30 anos de idade (Gráfico 2)

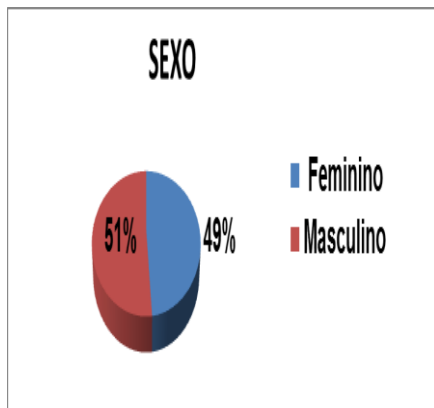


Gráfico 1: Sexo dos entrevistados
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

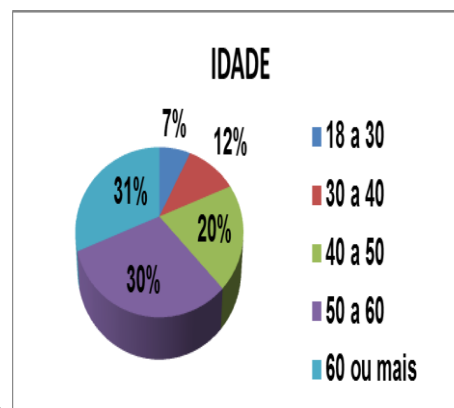


Gráfico 2: Idade dos entrevistados
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Com relação à profissão dos entrevistados (Gráfico 3), percebe-se que as profissões são variadas. Dentre as maiores porcentagens, estão os comerciantes (17%), os do lar (13%) e os aposentados (também 13%).

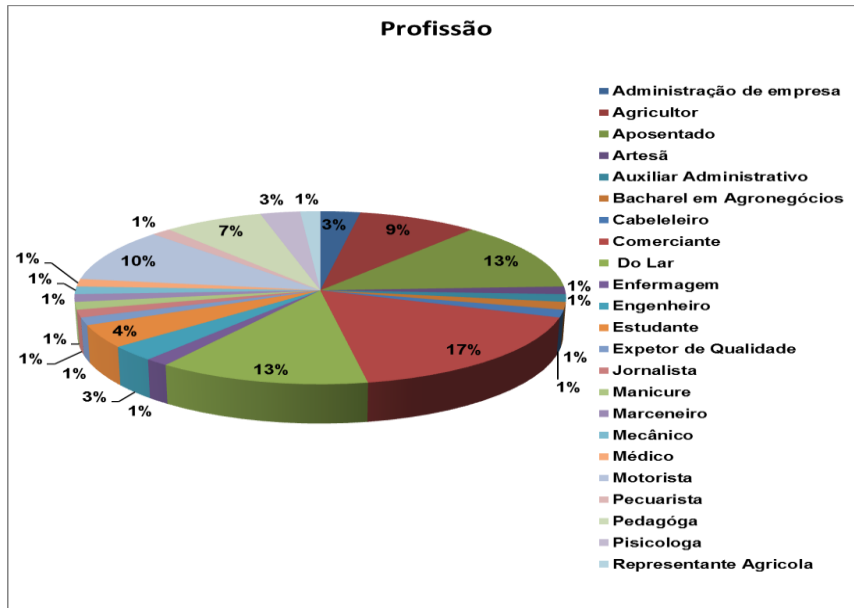


Gráfico 3: profissão dos entrevistados
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quanto à escolaridade (gráfico 4), constatou-se que a maioria, ou seja, 47%, concluiu o Ensino Médio, apenas 1% é pós-graduado, o restante se divide em ensino fundamental incompleto, ensino fundamental completo, ensino médio completo e ensino superior incompleto.

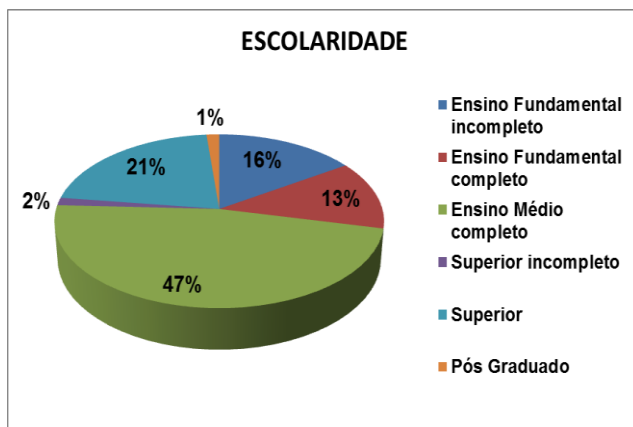


Gráfico 4: Escolaridade dos entrevistados
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Em relação aos estados em que moram os pacientes que realizam tratamento no Hospital de Câncer de Barretos (gráfico 5), podemos verificar que o maior percentual (20%) reside no estado de Minas Gerais, em segundo lugar (19%), estão os que residem no estado de São Paulo, seguidos dos moradores de Mato Grosso (14%) e do Pará (13%). O restante se divide em outros estados, como podemos verificar no gráfico.

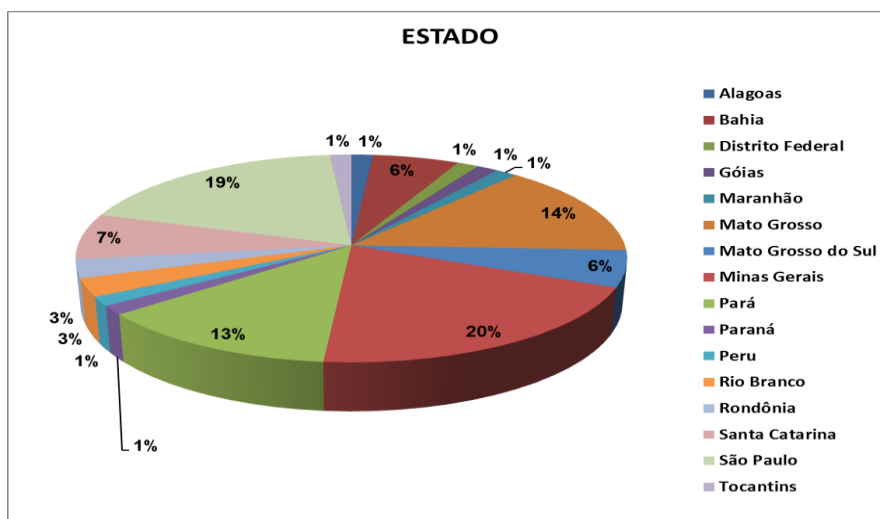


Gráfico 5: Estado aonde reside os entrevistados
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

O turismo de saúde evoluiu e se modificou de acordo com as atuais necessidades da demanda e, também, de acordo com o próprio conceito de saúde. Apesar de se mostrar uma atividade recente, tal segmento ocorre desde a antiguidade, em que havia o deslocamento motivado, principalmente, pela cura dos males físicos. Evidentemente, os deslocamentos em busca de saúde não eram vistos como atividades turísticas e, sim, como deslocamentos para a cura de doenças, nesse caso, pacientes portadores de câncer.

A fim de conhecer qual a percepção dos meios de hospedagem utilizados pelas pessoas que se deslocam para Barretos para realizar tratamento médico, questionou-se os entrevistados quanto ao conhecimento que possuem acerca dos locais que frequentam, bem como seus interesses e rotinas. Primeiramente, as pessoas foram questionadas sobre como conheceram o local e com que frequência hospeda-se no local (gráfico 6 e 7). Do que foi apurado, 56% disseram que obtiveram informação da pousada ocasionalmente, algumas vezes, por meio de conversas na rua mesmo, outras, no próprio hospital; os outros 44% tiveram indicações de amigos que já estavam passando por tratamento.

Sobre a frequência de hospedagem (Gráfico 7), a maior parte, 59% dos hóspedes, afirmaram que contratam os serviços da pousada por mês, 33% contratam por dia, 7 % por semana e apenas 1% por quinzena.

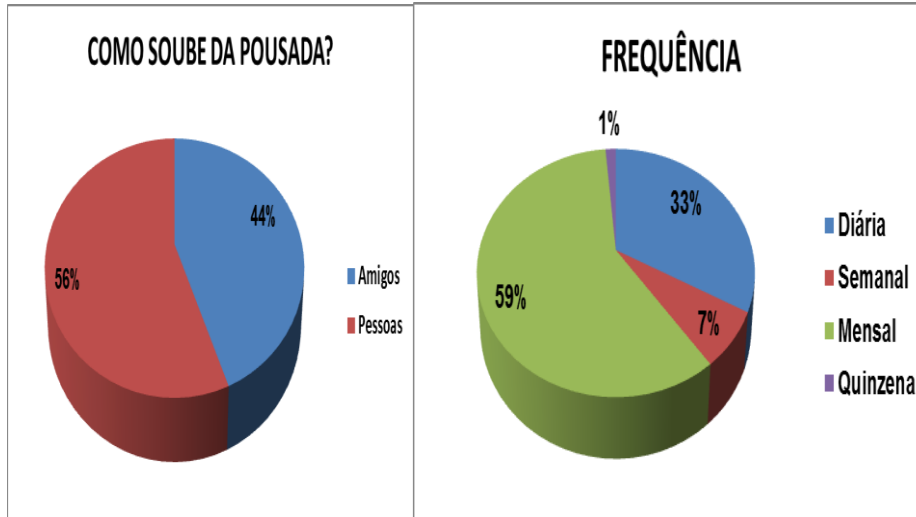


Gráfico 6: Como soube do MH
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Gráfico 7: frequência que utiliza o MH
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Em consideração à infraestrutura (gráfico 8), pode-se notar que a maior parte dos hóspedes (69%) consideram boa, 30% dos entrevistados elegeram como ótima e apenas 1% como regular.

Em relação à Unidade habitacional (gráfico 9), todos os entrevistados estão 100% satisfeitos, não apresentando nenhuma ressalva.

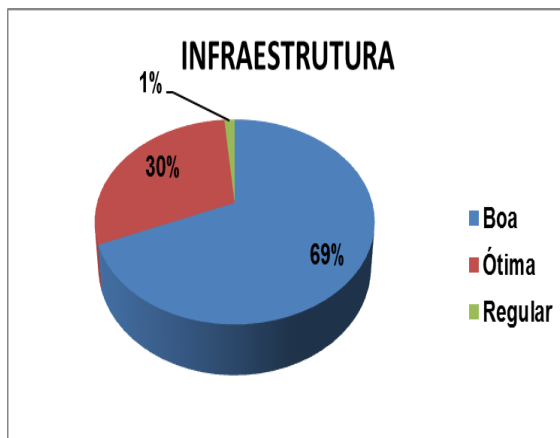


Gráfico 8: O que acha da infra estrutura do MH.
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

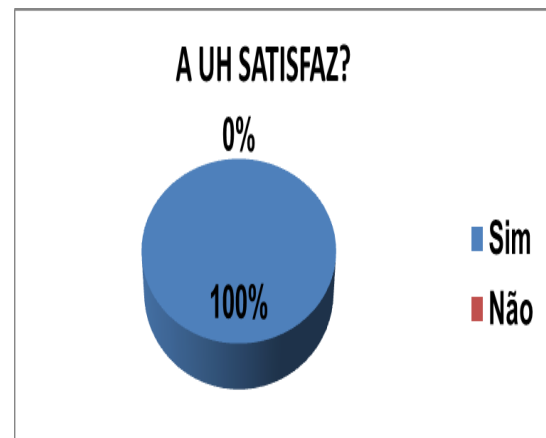


Gráfico 9: A UH atende suas necessidades
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quando questionados a respeito de como classificam os serviços oferecidos pelo meio de hospedagem (gráfico 10), metade dos entrevistados responderam ótimo e a outra metade, bom, ou seja, avaliam os serviços de maneira satisfatória.

Os hóspedes mostraram-se satisfeitos com os serviços oferecidos pelas pousadas, tais como: a infraestrutura da unidade habitacional e o acolhimento. Avaliam que trata-se de um simples lugar para repousar nos momentos que são interrompidos pelo tratamento no hospital, visto que eles buscam simplesmente a cura.

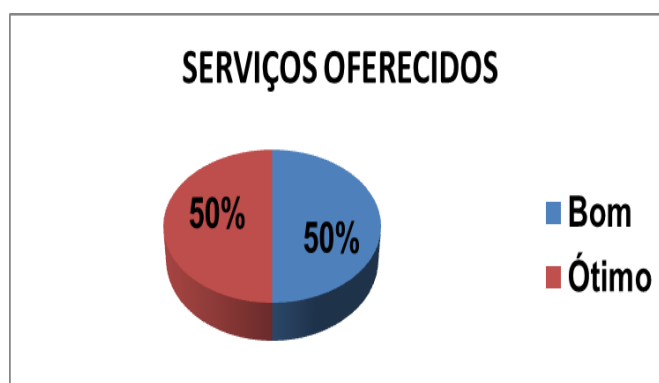


Gráfico 10: como você classifica os serviços do MH
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quando questionados quanto gastam com a estadia (gráfico 11), muitos valores apareceram, pois existem pessoas que ficam alguns meses hospedados por conta do longo período de tratamento. Em função disso, os preços variam conforme o tempo de estadia nos meios de hospedagem. Ou seja, o pagamento pode ser semanal, quinzenal ou mensal, sendo o menor valor R\$ 40,00 a diária e o maior valor R\$ 1.500,00 mensais.

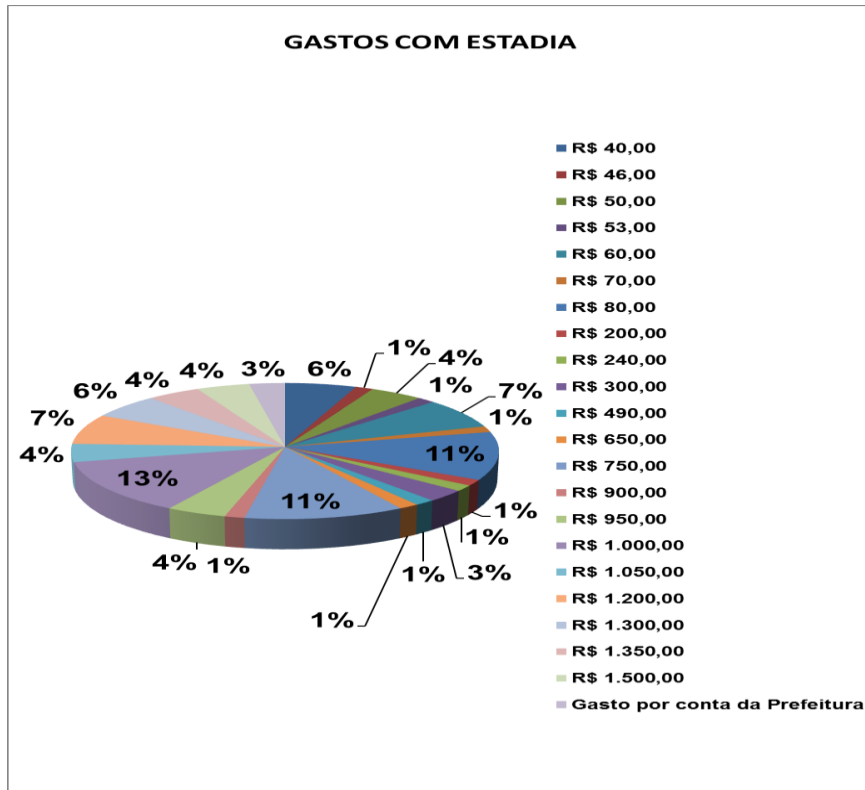


Gráfico 11: Quanto você gasta de estadia no MH
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Com relação às expectativas no que se refere ao serviço e desempenho da pousada (gráfico 12), 57% dos hóspedes afirmam estarem satisfeitos, declarando ser bom, 29% afirma ser ótimo e 14%, excelente.

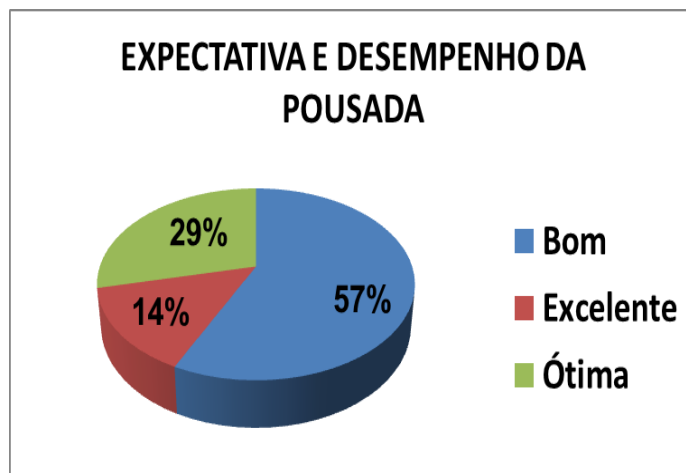


Gráfico 12: Expectativas em relação ao serviço e desempenho da pousada
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quanto à confiabilidade, receptividade, segurança, competência, cortesia, credibilidade, acessibilidade na pousada (gráfico 13), 100% dos entrevistados disseram se sentir seguros e bem recebidos no local.



Gráfico 13: confiabilidade, receptividade, segurança, credibilidade no MH
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quando questionados sobre os valores cobrados pelo MH (gráfico 14), 100% declaram-se satisfeitos; afirmam os hóspedes que, por estarem bem próximo ao hospital, é de fácil acesso, por isso compensa o valor pago.

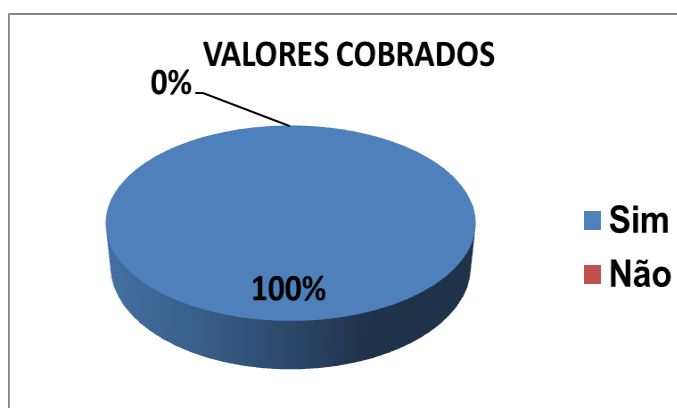


Gráfico 14: Os valores cobrados na pousada são adequados
Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Quando questionados se existia alguma sugestão para melhorar a qualidade de serviço nos MHs (gráfico 15), a grande maioria (92%) disse que está bom da forma como os serviços estão sendo oferecidos, pois correspondem às necessidades; 3% afirmam que o atendimento é bom; 2% relataram que faltam armários; e 1%, que falta ar condicionado, garagem e horário dos restaurantes nos locais próximos aos meios de hospedagem.

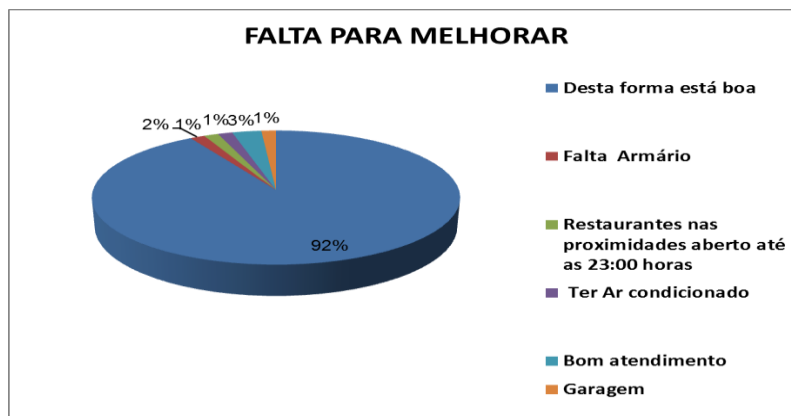


Gráfico 15: Você tem alguma sugestão para melhorar a qualidade de serviço nas pousadas
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor

Todos os entrevistados, quando questionados se indicariam a pousada para outras pessoas (gráfico 16), responderam afirmativamente.

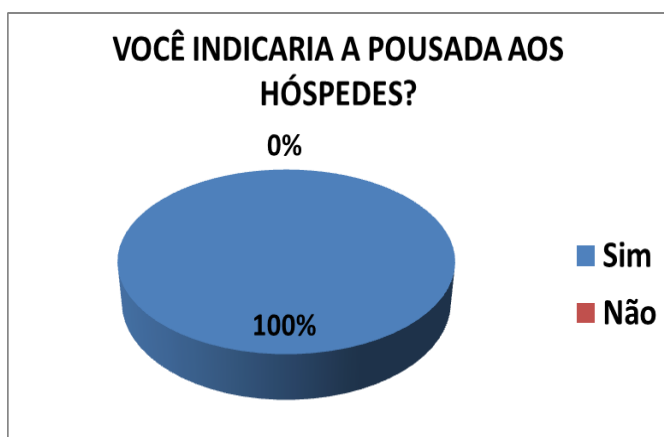


Gráfico 16: Você indicaria essa pousada como referência a outros hóspedes?
 Fonte: Pesquisa feita pelo autor.

Com base na pesquisa realizada, os hóspedes que utilizam as pousadas localizadas no entorno do Hospital do Câncer formado por praticamente metade do sexo masculino (51%) e metade do sexo feminino (49%), de todas as idades adultas, o que nos faz inferir que a grande maioria são adultos e idosos que se hospedam nos locais. Quanto à escolaridade, 47% apresentam ensino médio completo.

Em relação à percepção dos meios de hospedagem utilizados durante seus tratamentos médicos, conclui-se que os usuários estão satisfeitos, pois consideram um fator preponderante na escolha de tais locais para sua hospedagem: a localização. Dessa forma, a hospedagem torna-se agradável, com preços e estruturas que agradam os usuários.

Muitos dos pesquisados, sabiam que as pousadas localizadas no entorno do hospital de câncer são simples, algumas até com pouca comodidade. Para os hóspedes, esse requisito não tem importância. Para eles, é relevante que se sintam acolhidos e que estejam próximos ao hospital.

Por fim, a realização desta pesquisa nos fez compreender que, ao contrário dos turistas de lazer que buscam, em suas viagens, locais confortáveis e, muitas vezes, luxuosos para se hospedar, o turista que viaja com o objetivo de tratar-se, por meio do turismo médico, enxerga a hospedagem sob outra perspectiva: a de que o local é um simples lugar para descansar nos momentos interrompidos pelo tratamento. Não importa, para ele, o mobiliário da recepção bonito, suítes deslumbrantes, com decoração impecável e atendimento perfeito com sorrisos dos funcionários, o que realmente importa é a cura.

Complementando que o perfil dos turistas que buscam os serviços oferecidos pelo hospital são praticamente 50% do sexo masculino e 50% feminino, os hóspedes que mais procuram pelo tratamento são de 60 anos ou mais e os que menos procuram são de 18 a 30 anos, média escolaridade 47% concluiu ensino médio, e suas localidades são de diversas regiões do país.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste estudo nos faz refletir que houve revolução no conceito de saúde, atualmente o que impera é a visão biopsicossocial do ser humano, ou seja, pessoas que visam estudar a causa ou o progresso de doenças, utilizando-se de fatores biológicos (genéticos, bioquímicos), fatores psicológicos (estado de humor, de personalidade, de comportamento) e fatores sociais (culturais, familiares, socioeconômicos, médicos, *etc*).

Conforme a literatura nos aponta, o turismo de saúde é uma das mais antigas atividades turísticas, uma vez que deslocamentos em busca de saúde têm ocorrido, desde a antiguidade, pelo mundo todo, envolvendo tanto promoção e manutenção da saúde, quanto a prevenção e cura de doenças.

No âmbito mundial, existe hoje grande preocupação com o cuidado da saúde no aspecto preventivo e não apenas no aspecto curativo. Talvez isso deve-se ao fato de que as pessoas vêm buscando recursos naturais de tratamentos para fins de

desintoxicação e relaxamento, tudo isso devido ao desgaste inevitável da vida moderna.

O que se observa é que, em função desse movimento em busca da cura, o mercado procura se adaptar em função da demanda, surgindo múltiplos serviços a fim de atender as pessoas. Os serviços de hospedagem estão incluídos, surgem com variadas opções de serviços a fim de atender a demanda.

No caso do município de Barretos, muitos meios de hospedagem surgiram após o crescimento do Hospital do Câncer, principalmente no seu entorno. Porém, o tipo de meio de hospedagem, na sua grande maioria, são pousadas de no máximo dois pavimentos, com administração familiar, bastante modesta.

Em resposta à questão investigativa desse estudo, que foi avaliar a percepção dos turistas de saúde dos meios de hospedagem que utilizam, percebemos que, embora as pousadas localizadas na proximidade do Hospital do Câncer sejam simples, com serviços básicos, o critério de escolha deve-se à proximidade do hospital. As pessoas que ficam nessas pousadas têm outra prioridade, a cura, para elas o que importa no momento é só isso. A percepção dos usuários do turismo de saúde sobre os meios de hospedagem é diferente do turista de lazer, os primeiros estão focados em bem estar, mas querem cura. Os turistas de lazer querem instalações confortáveis, e aproveitar todos os serviços disponíveis existentes nos meios de hospedagem.

Diante disso, entendemos que, assim como muitos outros tipos de turismo, as pessoas precisam acomodar-se durante seu tempo de permanência a fim de tratamento. Nesse estudo específico, os locais são simples, com acomodações modestas, que surgiram com o objetivo de atender uma demanda, muitas vezes, com poucas condições financeiras e facilidade em buscar outros centros avançados para tratamento.

Em face a isso, com a realização desta pesquisa, ficou entendido que o público estudado apresenta boa percepção sobre os meios de hospedagem localizados no entorno do hospital.

REFERÊNCIAS

Bookman, M. & Bookman, K. **Medical tourism in developing countries**. Basingstoke: Palgrave Macmillan. Recuperado de <http://staff.guilan.ac.ir/staff/users/babaeefck_editor_repo/file/Medical%20Tourism%20In%20Developing%20Countries.pdf>. 2007>. Acesso em: 16 abr 2017.

Banco Mundial . **Indicadores del desarrollo mundial**. 2012. Disponível em: <<http://databank.bancomundial.org/data>>. Acesso em: 20 ago 2017.

Connell, J. Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery. **Tourism Management**, 27, 1093-1100.2006.

García, A. **Crean en Jalisco clúster de turismo médico para atraer extranjeros**. El Informador. <<http://www.informador.com.mx/jalisco/2011/293895/6/crean-en-jalisco-cluster-de-turismo-medico-para-atraer-extranjeros>>. Acesso em: 10 de ago de 2017.

Smith, M. & Puczkó, L. Health and wellness tourism. Oxford: Elsevier.2011. <<http://cemi.com.pt/2016/03/04/conceito-de-saude-segundo-oms-who>>. Acesso em: 20 ago 2017.

Voigt, C., Laing, J., Wray, M., Brown, G., Howat, G., Weiler, B. & Trembath, R. **Health tourism in Australia: Supply, demand and opportunities**. Gold Coast, Queensland: CRC for Sustainable Tourism.2010.

Youngman I. Medical tourism: Facts and figures 2014. **International Travel Journal**.2014. < <https://www.imtj.com>>. Acesso em: 10 ago 2017.

MODELO DO QUESTIONÁRIO APLICADO

Caro (a) Hóspede. Este questionário é parte de uma pesquisa sobre meu Trabalho de Conclusão de Curso, cujo objetivo é conhecer o perfil da demanda do turismo de saúde e sua percepção dos Meios de Hospedagem, sua resposta é muito importante para a fase exploratória deste estudo! Desde já, agradeço sua colaboração.

1- Sexo

Feminino

Masculino

2- Qual sua idade?

18 a 30

30 a 40

40 a 50

50 A 60

60 ou mais

3- Qual sua Profissão?

4- Qual seu grau de escolaridade?

5- Aonde você reside?

6- Como conheceu essa pousada?

7- Com que frequência fica na pousada?

8- O que você acha da infraestrutura da pousada de maneira geral.

9-A Unidade habitacional que você está é confortável? Atende as suas necessidades?

10-Como você classifica os serviços oferecidos pela pousada?

Otimo Bom Regular Péssimo

11- Quanto você gasta de estadia na pousada?

12- As expectativas em relação ao serviço e desempenho da pousada são:

excelente

ótimo

bom

regular

ruim

não sei

13- Como você avalia a confiabilidade, receptividade, segurança, competência, cortesia, credibilidade, acessibilidade na pousada?

14- Os valores cobrados na pousada são adequados?

sim

não

15- Você tem alguma sugestão para melhorar a qualidade de serviço nas pousadas?

16- Você indicaria essa pousada como referência a outros hóspedes?

sim

não, por que?.....