



## Um ensaio sobre etnografia do cotidiano e suas implicações: O cuidado e a hospitalidade diante da morte e do luto.

**Juliana Borges de Souza** – Docente do curso de hotelaria da UFRRJ

Era fim de outubro de 2020; eu estava lendo no meu quarto a obra de Camus, *A peste*, para a disciplina que estava fazendo de forma remota naquela ocasião. O meu celular toca com um número desconhecido. Atendo, imaginando que seria uma daquelas ofertas de algum plano de celular no qual certamente não estaria interessada

No entanto, para minha surpresa, do outro lado da linha eu ouvi a voz de uma senhora. Ela anunciava que ligava para um número aleatório para ler a Bíblia, e perguntou se eu aceitava ouvir. Aceitei, pois nunca neguei uma escuta a um desconhecido/a, ou panfletos de cunhos religiosos.

A senhora do outro lado da linha me perguntou se eu tinha uma Bíblia para acompanhar, e respondi que não tinha. Mas que ela poderia ler que eu estaria atenta a sua leitura.

Ela começou a ler um versículo que dizia mais ou menos sobre a força divina de Deus, e que ele nomeou todas as estrelas e os planetas. E que teríamos uma chance de rever todos os nossos amigos e familiares mortos pela pandemia da Covid-19, a qual nos assolava.

Em dezembro de 2019, foram identificados em Wuhan, na China, os primeiros casos de uma doença infecciosa causada por um novo coronavírus, que provocava uma síndrome respiratória aguda grave e ficou conhecida como Covid-19. A epidemia se espalhou pelo mundo e foi declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 2020, como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, constatando que se tratava de uma pandemia. Por ser uma doença com alto potencial de transmissibilidade –



por meio de gotículas ao tossir, espirrar ou falar –, condutas de distanciamento social, quarentena e isolamento foram adotadas em diversos países, além de instruções de higiene e etiqueta respiratória (FERREIRA, 2020).

No Brasil, as primeiras medidas de distanciamento social começaram em meados de março de 2020. O painel de monitoramento da Covid-19 do Ministério da Saúde nos informa que até o dia 20 de novembro de 2022 já ocorreram mais de 34,8 milhões de casos do novo coronavírus e mais de 687 mil óbitos (BRASIL, 2022). Temos também mortes excedentes da pandemia, que não são causadas pelo vírus, mas têm o efeito de “sobrecarga nos serviços de saúde, pela interrupção de tratamento de doenças crônicas ou pela resistência de pacientes em buscar assistência à saúde, pelo medo de se infectar pelo novo coronavírus”, como apontava o Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS, 2020).

Além da crise sanitária de proporções globais, o Brasil passa por uma crise política, a qual se agrava com o ideário neoliberal (DARDOT e LAVAL, 2016), que chega ao poder de forma mais intensificada com a eleição do presidente Bolsonaro. Dentre vários ataques a direitos sociais, a discussão da reforma administrativa estava em voga, além de uma campanha a favor do Sistema Único de Saúde e a garantia orçamentária para manter o bem público.

A senhora do telefone falava das suas convicções de um retorno da vida pós-morte por força do poder divino. E nesse momento eu intervi muito calmamente, falando das minhas convicções. Falei que “Deus” estava na nossa luta para uma saúde pública para todos, por isso precisaríamos sempre do Sistema Único de Saúde (SUS). Disse que enquanto estivéssemos vivos na Terra, teríamos que lutar contra as desigualdades sociais, o racismo e a intolerância religiosa, e que deveríamos respeitar as demais religiões. A senhora seguiu falando que deveríamos respeitar, mas seguir a Bíblia. Ela, que parecia ser uma estudiosa dessa literatura, narrou depois, informando a



referência da Bíblia, um episódio das perseguições contra os discípulos de Jesus. E pegando o seu ensejo, falei que isso só mostrava que era necessário respeitar a diversidade para que ninguém fosse perseguido.

Havia uma disputa de visões de mundos de ambas as partes. A ligação durou 11 minutos; a senhora se despediu falando que eu era um “amor de pessoa”, perguntando o meu nome, perguntou se poderia ligar outras vezes, falei que sim, mas nunca mais me ligou. Essa breve e inusitada conversa me suscitou algumas questões. A primeira é esse recurso da tecnologia como uma ferramenta que produz uma forma de sociabilidade nos tempos de isolamento social. Se estava suspensa a ideia de “pregar” ao vivo, era possível realizar isso de forma remota. A outra questão é a recorrência ao divino perante a catástrofe, a tragédia e a morte, seja em sua causa, finalidade ou solução. Como no romance de Camus, que eu lia antes da ligação, quando a cidade é devastada pela peste, e o padre Paneloux, em seu sermão, fala: “Irmãos, caístes em desgraça, irmãos, vós o merecestes”; e segue o texto do êxodo relativo à peste do Egito, dizendo: “A primeira vez em que esse flagelo aparece na história é para atacar os inimigos de Deus. O faraó opõe-se aos desígnios eternos, e a peste o faz então cair de joelhos. Desde o princípio de toda a história, o flagelo de Deus põe a seus pés os orgulhosos e os cegos. Meditai sobre isso e caí de joelhos” (CAMUS, 1957, p. 70). Aparece também no livro de Gabriel García Márquez *Cem anos de solidão*, quando na pequena cidade de Macondo os habitantes são desatados pela “peste da insônia”, que contamina as pessoas, fazendo com que não durmam, e cuja consequência é a perda da memória/esquecimento. Diante disso, decidem nomear os objetos e descrever a sua utilidade. Os moradores escrevem na entrada da cidade o nome, e abaixo segue escrito “Deus existe”, para que não se esqueçam do poder divino. Essas passagens das obras literárias nos ajudam a fabular aquilo que outrora não imaginaríamos vivenciar. Perceber palavras que antes não tinham o mesmo sentido que têm hoje, como: pandemia, quarentena, distanciamento social etc. Ao ver pessoas na rua com



máscaras descartáveis no começo de 2020, lembro da minha sensação de medo daquela doença até então desconhecida que chegava. E um ano depois, em 2021, tive medo de quem não usava máscaras nas ruas. As notícias de adoecimentos e mortes de pessoas próximas e desconhecidas tornaram a ser cada vez mais recorrentes no nosso cotidiano naquele momento. Hoje, outubro de 2022, com o avanço da vacinação da população brasileira, faz com tenhamos a volta das atividades presenciais e as cenas de pessoas sem máscaras não produzam os mesmos sentimentos de outrora.

Trazendo a mitologia grega, podemos apreender as concepções da Vida e da Morte no mito de Deméter e Perséfone. Perséfone é filha de Deméter, deusa grega da agricultura, ligada à fertilidade, reguladora dos ciclos da natureza. Hades, deus dos mundos dos mortos, raptou Perséfone, para se tornar rainha de seu reino. Deméter, com a ajuda de Zeus, conseguiu resgatar sua filha; no entanto, ela já havia consumido um bago de romã do mundo inferior, tornando-se, dessa forma, pertencente ao mundo dos mortos. Um acordo foi feito entre os deuses: Perséfone passaria oito meses do ano junto à mãe (onde a natureza refloresceria) e quatro meses com o seu marido no mundo dos mortos, onde a natureza também morreria, esperando o próximo ciclo da vida (RODRIGUES 2008). Essa ideia de que a morte e vida estão ligadas a concepções de um ciclo natural na cosmologia greco-romana ainda se reflete sobre as nossas formas de ver o mundo, mas pensando a pandemia, essas mortes são fenômenos que tratam do disruptivo, do inesperado, de um luto deslocado no tempo e ressignificado, a depender do contexto.

Diante do inesperado da morte, precisamos lidar com a “gestão do cuidado”. Em um dos seus artigos, Cecílio (2009) analisa uma história escrita por Leon Tolstói bastante ilustrativa sobre as formas de cuidar e as críticas sobre a normativa do cuidado. No conto, o escritor descreve o sofrimento do enfermo, pelo “olhar do doente”, o qual é inscrito no



personagem Ivan Ilitch até a sua morte. O personagem é oriundo de uma vida burguesa, e que a partir de debilidade – da sensação da dor, da perda de autonomia, do medo da morte, da sensação do desespero e de solidão – consegue ser inserido na produção do cuidado em dimensões distintas, e de uma certa ausência de comunicação do outro, seja aquele que recebe o cuidado e gera o cuidado,

[...] é a incomunicabilidade com os outros. Ninguém parece entender o que ele está vivendo. Os médicos, porque insistem em um linguajar técnico, preocupados em encontrar um diagnóstico da doença e a terapia correspondente. A mulher e os filhos expressam pena e culpa ao vê-lo naquela situação. Ele sabe que é um estorvo para a família. O pior, porém, é que ele sabe que todos mentem, que todos fingem não ver o agravamento de sua situação. Seus encontros com o espelho são dramáticos, quase insuportáveis. A imagem que vê em nada faz lembrar o homem que era antes; inveja a vitalidade e a autonomia dos que não estão doentes. Um mundo que lhe parece cada dia mais distante. (CECILIO, 2009, p. 546)

Até que nesse contexto surge a figura do Guerássim, um serviçal humilde da Rússia czarista, analfabeto, destinado ajudar o patrão nas suas atividades diárias, visto que não mais conseguia fazê-las sozinho. Ivan Ilitch, em dado momento, descobre que ao erguer as pernas alivia sua dor e pede para que Guerássim o ajude a erguer; foi uma primeira intervenção terapêutica eficaz, que foi taxada pelo médico e pela família como um absurdo sem utilidade, pois não se encaixava nos cânones da medicina daquela época.

Esse ato de colocar as pernas de Ilitch no ombro de Guerássim foi criando laços de intimidade, inimagináveis na época, entre senhor e servo. Cecílio traz a ideia do cuidado como gesto acolhedor, que produz junto ao Ilitch um cuidado que tem a potência de diminuir a dor; ele admite o seu medo da morte e discute sobre isso, e dispõe da atenção de que necessita:

[...] a invenção de um novo modo de cuidar que escapa dos instituídos e alarga e reinventa o mundo do possível. Uma “tecnologia de cuidado” que nasce do gesto, da proximidade física, da escuta e da generosidade do “cuidador”. (CECILIO, 2009, p. 548)



O autor também aponta para um certo risco dos programas de “qualificação” ou dos programas de “humanização”. Pois as formas de construir o atendimento do outro podem permanecer colaborando para uma instrumentalização demasiada de formalizações do encontro “trabalhador-usuário”, impedindo a possibilidade dos encontros que produzem cuidado, como o caso dos personagens de Ilitch e Guerássim.

De acordo com Mendonça (2015), o ato do cuidado se dá a partir da construção da abertura ao outro; ele traz a ideias oriundas do conceito do ato livre de Lévinas. A abertura para o outro se faz por uma necessidade e total vulnerabilidade, de acordo com Lévinas (2012 *apud* Mendonça, 2015). O “ato livre” então corresponde a uma ação humana compelida pela presença da face do outro. As liberdades localizam tantos nas relações em meio quanto à subjetividade e à vulnerabilidade. O cuidado é um acontecimento marcado pelo encontro de quem cuida e de quem é cuidado. A noção de acolhimento, é a abertura e sujeição a outrem, e ao integrar a hospitalidade, levando à tona as subjetividades e suprimição do ser ideal (MONTANDON, 2011)

No contexto da dor, luto e da morte é preciso abertura ao outro. Faz necessário olhar a hospitalidade dentro dos hospitais, como o próprio conceito de hotelaria hospitalar. Boeger (2003) diz que a hotelaria hospitalar não é somente um termo mercadológico para demonstrar preocupação com o bem-estar dos clientes de saúde (ou chamados de pacientes, ou usuários de saúde), mas busca alcançar todas as condições necessárias para oferecer assistência com “segurança”, “conforto” e “qualidade”. Dessa maneira, é importante destacar que, para o autor, a hotelaria hospitalar não é sinônima de “ostentação” ou mesmo um hospital luxuoso, mas representa uma certa filosofia no atendimento - e na concepção de hospitalidade - que através dos serviços (recepção, área de alimento & bebidas, área de lavanderia, etc.) pode proporcionar juntamente a partir dessa ideologia



“humanitarista” um funcionário mais afetuoso. A ideia é que o “cliente” e os funcionários sejam envolvidos nas concepções de “respeito” e “solidariedade” pelo seu estado físico-emocional, tornando o “sofrimento” do outro mais tolerável. Logo se tornou uma questão relacionada à qualidade do serviço e a humanização no ambiente no qual são prestadas ações referentes à saúde. A hospitalidade está relacionada a “hospedar, na qualidade de hospedeiro, ou ainda, um bom acolhimento, liberalidade, amabilidade e afetividade no modo de receber o outro” (BOEGER, 2003, p 54). Destaco, que desta forma, como pesquisadores e profissionais da hospitalidade, sejamos capazes de produzir o cuidado com o outro, mesmo diante da morte e do luto, ou da tragédia da pandemia. Que possamos respeitar suas crenças, sua história, sua subjetividade. Que o encontro ao outro, seja antes de mais nada, um espaço de escuta e de olhar atento para construção do cuidado.

#### REFERÊNCIAS:

BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BRASIL, **MONITORAMENTO COVID**. Disponível em: <https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 20 out. 22.

CAMUS. A [1947]. A **peste**. Rio de Janeiro: Record, 2017.

CECÍLIO, L. C. O. A morte de Ivan Ilitch, de Leon Tolstói: elementos para se pensar as múltiplas dimensões da gestão do cuidado. **Botucatu: Interface**, v. 13, supl. 1, p. 545-555, 2009 Coletiva, [s.l.], v. 10, n. 3, p.615-626, set. 2005.

CONASS. **Painel de análise do excesso de mortalidade por causas naturais no Brasil em 2020**. Disponível em: <https://www.conass.org.br/indicadores-de-obitos-por-causas-naturais/>. Acesso em: 1 dez. 2020



DARDOT, Pi& LAVAL, C. **A nova razão do mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal.** “ – O homem empresarial” (133-155), “ – Estado forte, guardião do direito privado” (156-185), “9 – A fábrica do sujeito neoliberal” (321-376) e “Conclusão: o esgotamento da democracia liberal” (377-402). São Paulo: Boitempo, 2016.

FERREIRA JD, Lima FCS, Oliveira JFP, Cancela MC, Santos MO. Covid-19 e Câncer: Aspectos Epidemiológicos. **Revista Brasileira de Cancerologia**, 2020.

FOUCAULT, M. **Microfísica do poder.** Rio de Janeiro: Graal, 1995(1979).

MARQUEZ. G G. **Cem anos de solidão.** Rio de Janeiro: Editora Record, 1967.

MENDONÇA, P.E.X. **Sem Soberania: gestão solidária e força fraca para cuidar de vidas fracas Trabalho.** Tese de doutorado. Programa de Pós Graduação de Clínica Médica da UFRJ, 2015.

MONTANDON, A. **O livro da hospitalidade:** acolhida do estrangeiro na história e nas culturas. São Paulo: Senac de São Paulo, 2011

RODRIGUES, N S. O trigo como metáfora da vida e da morte na Antiguidade Clássica. **Máthesis**, n. 17, p. 97-106, 2008.