

## Hospitalidade Pública frente à Acessibilidade: a produção técnico-científica

Letícia Indart Franzen<sup>1</sup>  
Rafaela Vieira<sup>2</sup>  
Josildete Pereira de Oliveira<sup>3</sup>

**Resumo:** O artigo tem como objetivo principal identificar a produção técnico-científica, na área de turismo, com base nas temáticas da hospitalidade pública e da acessibilidade. Tendo-se realizado buscas nas bases de dados SciELO, EBSCO, BDTD, além dos anais dos seminários da ANPTUR e nas revistas científicas brasileiras que abrangem tais temas. O período pesquisado foi de 2002 a 2012. Os resultados obtidos demonstram que os assuntos relacionados à acessibilidade foram mais retratados sob a perspectiva das áreas de estudos ligadas à arquitetura e urbanismo e da engenharia urbana, ressaltando a importância do estudo desta temática sob o ponto de vista do turismo e da hospitalidade, destacando-se assim os desdobramentos particulares que o olhar turístico lança sobre este assunto. Além disso, percebe-se que são raras as vezes em que estes temas são abordados concomitantemente nas produções acadêmicas e científicas. Conclui-se que a hospitalidade dos espaços públicos, a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e para deficientes e o turismo podem e devem estar articulados na prática e divulgados e expostos para os demais pesquisados por meio da produção científica e acadêmica.

**Palavras-chave:** Turismo. Hospitalidade pública. Acessibilidade.

### Introdução

Os estudos e as pesquisas realizadas sobre o fenômeno e a atividade turística no Brasil e no mundo vem crescendo gradativamente nas últimas décadas. Nesse sentido, as produções técnicas e científicas sobre assuntos relacionados ao Turismo têm ganhado significância no âmbito acadêmico das universidades, faculdades e centros universitários do mundo inteiro.

Ao ingressar na esfera acadêmica do Turismo torna-se de extrema importância que os pesquisadores, enquanto produtores e divulgadores do conhecimento, saibam e entendam o que está sendo pesquisado e produzido academicamente sobre os mais variados assuntos inseridos na

---

<sup>1</sup> Turismóloga. Mestranda em Turismo e Hotelaria na Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI. E-mail: leticiafranzen@gmail.com.

<sup>2</sup> Arquiteta e Urbanista. Mestre e Doutora em Geografia pela UFSC. Professora do curso de Arquitetura e Urbanismo e do Mestrado em Turismo e Hotelaria da UNIVALI – Balneário Camboriú. E-mail: rafaela@univali.br

<sup>3</sup> Arquiteta e Urbanista. Mestre em Ciências da Terra (Natureza, Meio Ambiente e Sociedade) e Doutora em Ciências Humanas (Geografia) pela Université de Caen – Basse Normandie - França. Professora da UNIVALI – Balneário Camboriú. E-mail: joliveira@univali.br

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

área turística. Em contrapartida, os conhecimentos produzidos por estes pesquisadores devem ser divulgados por meio da publicação em anais de eventos e em revistas científicas.

A hospitalidade e o turismo estão amplamente ligados, pois para que o turismo se desenvolva de forma satisfatória em uma localidade, visitantes e visitados devem estar em constante harmonia, devem possuir uma boa relação. Um deve querer que o outro esteja por perto. Essa relação de acolher o outro, o desconhecido, chama-se hospitalidade. A hospitalidade pode ocorrer em diversos cenários, assumindo o nome de hospitalidade pública, doméstica, virtual ou comercial (CAMARGO, 2003 e 2004). O presente artigo irá focar suas discussões no contexto da hospitalidade pública, ou seja, aquela que ocorre nos espaços públicos das cidades, como por exemplo, as praças, as calçadas, os parques, entre outros (CAMARGO, 2003 e 2004). A garantia de acessibilidade aos espaços públicos, sejam turísticos ou não, é um direito de todos os seres humanos e as autoridades têm o dever de lhes proporcionar tal acesso com autonomia e segurança (Decreto-lei nº 5296, norma da ABNT<sup>4</sup> 9050).

A acessibilidade nos espaços públicos está pautada na premissa de que todos os cidadãos tenham o livre acesso a esses ambientes, porém, existem pessoas que possuem certas limitações no que diz respeito ao seu deslocamento, por exemplo. Essas limitações dificultam o acesso a determinados equipamentos e espaços públicos, como por exemplo, as calçadas, os parques, as praças, bem como os atrativos turísticos. Tal situação salienta ainda mais a necessidade que os ambientes públicos devem possuir adaptações inclusivas em suas infraestruturas urbanas a fim de possibilitar que tal público possa desfrutar desses espaços com facilidade. Essas adaptações podem se caracterizar como sendo uma forma de bem acolher o morador de uma cidade e bem-receber o visitante que utiliza esse espaço, dessa forma o espaço público e a cidade se manifestam de forma hospitaleira.

Este artigo tem como objetivo identificar a produção técnica-científica que vem sendo realizada por pesquisadores do Turismo e de áreas afins, vinculada aos temas hospitalidade pública e acessibilidade. A pesquisa abrange os artigos, teses e dissertações publicadas durante o período que vai de 2002 até abril de 2012.

Para tanto, buscou-se relacionar os conceitos de hospitalidade pública e acessibilidade, no contexto das atividades turísticas, por meio de uma pesquisa bibliográfica, formando assim um referencial teórico. Na sequência apresenta-se a metodologia utilizada, os resultados e considerações finais.

---

<sup>4</sup> Associação Brasileira de Normas Técnicas.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

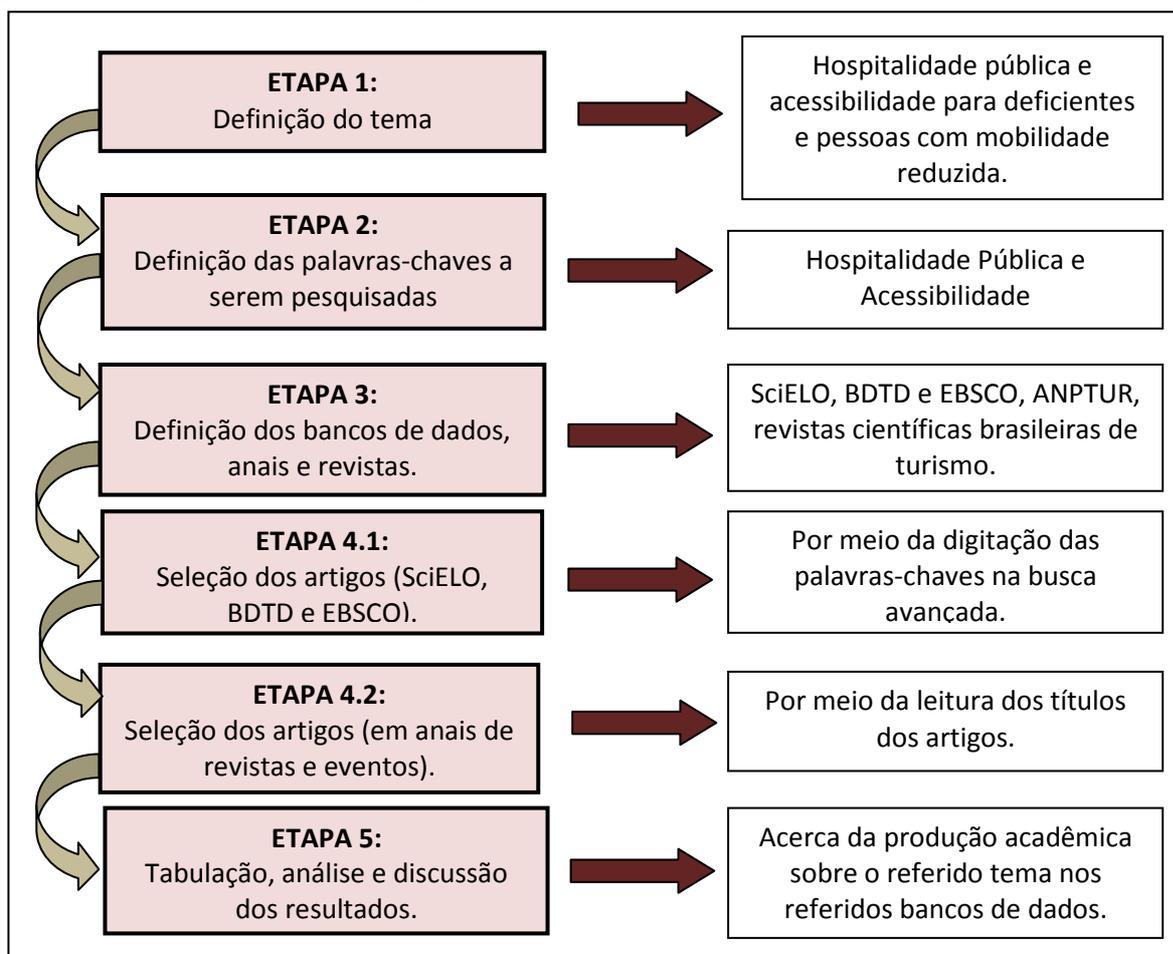
X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

## Metodologia

Nesta pesquisa foi realizado o estado da arte, ou seja, o mapeamento e discussão da produção acadêmica acerca dos temas: hospitalidade pública e acessibilidade, vinculados ao turismo, através de uma pesquisa bibliográfica.

Os procedimentos metodológicos contemplam cinco etapas (figura 1). Na etapa 1 foi definido qual o tema vinculado ao Turismo que seria pesquisado (hospitalidade pública e acessibilidade para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida).

**Figura 1 – Procedimentos metodológicos.**



Fonte: elaborado pelas autoras.

A partir disto, foram determinadas as palavras-chaves (hospitalidade pública e acessibilidade) utilizadas na busca das bases de dados, caracterizando a segunda etapa desta

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

pesquisa (etapa 2). Na etapa 3, foram definidos os bancos de dados (SciELO, EBSCO e BDTD), os anais de eventos (ANPTUR) e as revistas: Revista Hospitalidade, Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTUR), Revista Turismo em Análise, Revista Turismo – Visão e Ação, Revista de Cultura e Turismo (CULTUR) e Revista Rosa dos Ventos, nos quais foram pesquisados artigos, teses e dissertações.

Na etapa 4 foi realizada a seleção dos artigos, tendo-se dividido em duas partes (4.1 e 4.2). A etapa 4.1 foi a seleção dos artigos publicados em periódicos indexados nos bancos de dados da SciELO, e de teses e dissertações no BDTD e EBSCO. A parte 4.2 corresponde à seleção dos artigos publicados em anais de eventos e revistas.

A diferença da busca realizada na etapa 4.1 e 4.2 se dá em virtude de que na busca nos anais de eventos e de revistas (etapa 4.2) não possui um espaço específico para a digitação das palavras-chaves em um campo específico, a qual foi realizada por meio da leitura dos títulos dos artigos, verificando-se o tema tratado. Posteriormente, ainda nesta etapa (etapa 4.2), foi realizada a leitura do resumo e das palavras-chaves utilizadas pelos autores de artigos, com o intuito de confirmar como o tema realmente foi abordado e saber se as palavras-chave utilizadas tinham alguma semelhança com as palavras-chave definidas nesta pesquisa (hospitalidade pública e acessibilidade).

A pesquisa realizada nos bancos de dados da SCIELO, BDTD e EBSCOhost/Hospitality & Tourism Complete é facilitada pela existência de um espaço para a digitação das palavras-chave, realizando uma busca direcionada para os artigos com a temática definida nesta pesquisa

A seleção dos materiais seguiu os seguintes critérios: foi incluído somente as produções publicadas durante o período de 2002 até abril de 2012; devendo abordar em seus títulos e resumos a hospitalidade no domínio público e a acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência; os trabalhos cujas temáticas eram semelhantes ou iguais elaborados pelos mesmos autores foram descartados. Ao término da coleta de dados foram selecionados 43 trabalhos que se adequaram ao estudo proposto nesta pesquisa.

Para facilitar a análise dos textos selecionados foi elaborado um instrumento por meio do software Microsoft Excel, contendo as seguintes informações: título do artigo; autores; instituição de ensino superior; banco de dados; fonte; ano de publicação; volume/edição; objetivo; palavras-chave; quadro de referência; resultados e considerações finais.

A última etapa, etapa 5, corresponde a tabulação, análise e discussão dos resultados da pesquisa realizada acerca da produção acadêmica sobre o referido tema nos referidos bancos de dados.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

## 3 Discussões Teóricas

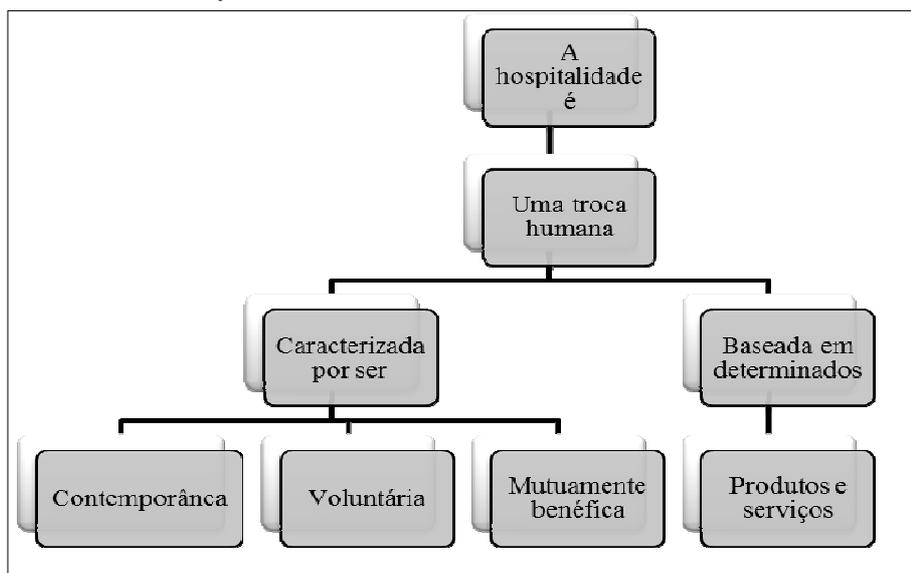
### 3.1 Turismo e hospitalidade pública

Desde os primórdios dos deslocamentos humanos pelo mundo, seja em busca de comida, para fugir do frio ou da seca ou em busca de conhecimento, a hospitalidade já vinha sendo praticada entre aquele que chegava e aquele que recebia. Essa é a manifestação mais pura e primária de acolhimento, considerada por alguns autores como dádiva, da entrega de corpo e alma àquele que chega (LÉVINAS, 1997; DERRIDÁ, 2003 e BOFF, 2007).

Com o passar dos anos essa relação começou a mudar, o turismo começou a se destacar como atividade econômica no mundo inteiro, e a hospitalidade que antes era considerada como um dom, passa a ter formas, regras e técnicas, sendo apropriada como produto e comercializada.

O turismo, enquanto fenômeno social e atividade econômica, ocorre quando há o livre deslocamento temporário de pessoas de seu local de origem para outros destinos, que possuem atratividades turísticas, com o intuito de desfrutar de seus momentos de lazer ou de seu tempo livre. Durante a prática do turismo, visitante e visitado devem se relacionar de forma harmônica, sem que haja atrito e desconfortos para ambos, se configurando como uma atividade sustentável. Ao se considerar a harmonia na relação entre turista e comunidade local tem-se a prática da hospitalidade (Figura 2).

**Figura 2 – As dimensões da hospitalidade**



Fonte: Brotherton e Wood (2004, p. 203).

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

A hospitalidade pode ser interpretada considerando-se seu domínio social, nesse contexto, Camargo (2004), cria dois eixos. O primeiro que tangencia “[...] os tempos sociais da hospitalidade humana: o receber/acolher pessoas; hospedá-las; alimentá-las e entretê-las” (CAMARGO, 2004, p. 52). O segundo eixo criado por Camargo (2004, p. 52) relata sobre os “[...] espaços sociais nos quais o processo se desenrola: o doméstico, o público, o comercial e o virtual”. Camargo (2003) realiza a intersecção entre esses dois eixos e gera um quadro explicando como a hospitalidade humana é trabalhada (Quadro 1).

**Quadro 1 – Os tempos/espaços da hospitalidade humana**

<b>Categoria</b>	<b>Recepcionar</b>	<b>Hospedar</b>	<b>Alimentar</b>	<b>Entreter</b>
<i>Doméstica</i>	Receber pessoas em casa, de forma intencional e casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para pessoas	Receber em casa para refeições e banquetes	Receber para recepções e festas
<i>Pública</i>	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia local	Espaços públicos de lazer e eventos
<i>Comercial</i>	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis, hospitais e casas de saúde Presídios	A restauração	Eventos e espetáculos Espaços privados de lazer
<i>Virtual</i>	A <i>net-etiqueta</i> do enviar e receber mensagens por meios eletrônicos	Sites e hospedeiros de sites	A gastronomia eletrônica	Jogos e entretenimento

Fonte: Camargo (2003, p. 19)

Considerando os domínios da hospitalidade abordados por Camargo (2003), Cruz (2002, p. 39) aprofunda as discussões a respeito da hospitalidade ao afirmar que “[...] a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo, que não se restringe à oferta, ao visitante, de abrigo e alimento, mas sim ao ato de acolher, considerado em toda a sua amplitude. Envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes [...]”.

Partindo desta análise, este artigo centraliza suas discussões na hospitalidade pública e suas características. A hospitalidade pública é aquela desenvolvida nos espaços públicos das cidades, atrativos turísticos, ou seja, as praças, calçadas, ruas, monumentos, bustos, entre outros mobiliários urbanos, além disso, a hospitalidade pode ser entendida

[...] do ponto de vista de sua relação com o território, considerando que parte da hospitalidade é fruto da organização socioespacial dos lugares. Alguns lugares são

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

mais hospitaleiros do que outros e isso possivelmente se dá em função da dimensão socioespacial subjacente ao ato de acolher um visitante (CRUZ, 2002, p. 41).

Nesse sentido, Grinover (2007, p. 127) entende que “a hospitalidade da cidade passa pelo ordenamento geral das paisagens urbanas e pela organização dos lugares públicos”. Tal organização proporciona aos transeuntes, sejam eles turistas ou moradores locais, livre acesso, autonomia e segurança, facilitando a circulação dos pedestres e também daqueles que utilizam as ruas e as avenidas para transitar de veículos automatizados.

As cidades ao transmitirem segurança e autonomia em conjunto com uma paisagem urbana harmoniosa e com qualidade para seus moradores e para àqueles que chegam, cria uma atmosfera que reflete a hospitalidade. A imagem absorvida por aquele que visita a cidade influencia na qualidade do destino, na opinião positiva ou negativa que o turista vai levar da cidade como um todo.

Rego e Silva (2003, p. p 125-126) enumeram diferentes “elementos de uma cidade que podem criar uma atmosfera percebida pelo turista” que a visita. Dentre estes elementos estão os espaços públicos: ruas, praças, edifícios, monumentos, esculturas, estátuas entre outros. Nesse sentido, os mesmos autores (2003, p. 140) informam que a importância da atmosfera para a hospitalidade está em “[...] a atmosfera pode exercer influência significativa sobre a qualidade de uma localidade turística, percebida pelos visitantes, desde a escolha do destino até o seu percurso na cidade durante o período de estada”. Assim, a atmosfera pode ser aqui entendida como a composição do ambiente que é percebida pelo sujeito que a usufrui, seja em seu processo de deslocamento, seja durante a sua pela sua permanência nesse local.

Esse aspecto revela que a atmosfera percebida pelo turista pode influenciar sua decisão de escolha em visitar ou não uma localidade, pois o turista procura por um lugar que satisfaça suas necessidades básicas, como por exemplo, a utilização de uma rampa que o ajude a se deslocar e, além disso, possa superar suas expectativas em relação àquele local.

O compromisso em ordenar e adequar os espaços públicos em relação às necessidades da comunidade local e dos turistas, tornando esse ambiente hospitaleiro, cabe, em sua maior parte, aos administradores públicos. Neste contexto, Cruz (2002, p. 42) afirma que “alguns dos produtos gerados em função de um possível interesse pela criação de um ambiente hospitaleiro em uma dada escala geográfica (local, regional, nacional) são políticas públicas, que objetivam organizar o setor bem como maximizar seus benefícios”.

A hospitalidade em uma destinação turística deve sempre estar intimamente ligada aos interesses e necessidades da comunidade receptora. Pois se os administradores públicos da cidade turística centralizar suas ações somente para bem-receber o turista, desconsiderando se os

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

moradores locais não se sentem bem no local onde vivem e convivem, tal situação impactará na relação entre os moradores e os turistas, gerando certo incomodo por parte do primeiro em relação ao segundo, comprometendo a hospitalidade do destino turístico como um todo e, conseqüentemente, a atividade turística. “Daí a importância do papel intermediador do poder público local” (CRUZ, 2002, p. 44).

A adequação dos espaços públicos às necessidades da comunidade local e dos turistas passa necessariamente pelas políticas públicas do município, que deve zelar para que todos, turistas ou não, tenham acesso a todos os ambientes públicos das cidades. Cruz (2002, p. 44) ressalta que “[...] por meio de estratégias privadas e de políticas públicas, os lugares podem preparar-se para serem hospitaleiros [...]. Daí pode-se falar em hospitalidade turística”. A adequação dos espaços públicos passa necessariamente pela sua qualidade, que está intimamente ligada às necessidades de seus frequentadores, ou seja, os habitantes locais e os turistas. Nesse sentido Cruz (2002, p. 46) defende que “[...] a qualidade do espaço ou dos ambientes de modo geral é fundamental importância para a hospitalidade turística de um lugar”.

A partir do exposto, entende-se que a hospitalidade dos espaços urbanos, ou seja, a hospitalidade urbana ou pública, pode ser percebida a partir da adequação dos espaços urbanos de acordo com as necessidades dos usuários (residentes locais e turistas) e a qualidade de sua infraestrutura. Para tanto, torna-se imprescindível a adequação das infraestruturas de uso comum, adaptando-as para que seu usuário tenha acesso a tais com plena autonomia e segurança.

### 3.2 Acessibilidade no contexto turístico

A acessibilidade configura-se, dentre outras formas, como a equiparação de oportunidades, a todos os seres humanos, por meio do acesso seguro e autônomo, sem constrangimentos e restrições, marginalização ou qualquer tipo de segregação, seja ela social, racial, financeira, física, entre outras (ORLANDI, 2003). Para tanto, deve-se extinguir ou então amenizar os obstáculos que acentuam as limitações e que dificultam a locomoção de forma plena e segura.

Tais obstáculos, também chamados de barreiras, são definidas pelo Decreto-lei 5.296 (2004, artigo 8º) como “qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação”. Enquanto barreiras físicas podem ser classificadas em três tipos: barreiras arquitetônicas, urbanísticas e de transportes. As barreiras arquitetônicas são aquelas impossibilitam o acesso às edificações, já as urbanísticas referem-se ao acesso aos espaços e

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

mobiliários urbanos e as barreiras ao transporte faz referencia ao acesso aos meios de transporte coletivo ou particulares (ORLANDI, 2003; DECRETO-LEI 5.296, 2004; NBR 9050, 2004).

A fim de minimizar ou eliminar tais barreiras, no Brasil existem normas e legislações que tratam de padrões que devem ser seguidos para aumentar a acessibilidade. Nesse sentido, a norma da ABNT 9050, intitulada “Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos”, tem como principal objetivo estabelecer “[...] critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade”, tornando-os assim, adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência.

Além disso, existem leis que complementam e auxiliam tal norma, como por exemplo, o Decreto-lei nº 5296 de 2 de dezembro de 2004. A seguinte lei “regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade” (Decreto-lei nº 5296).

De acordo com Sasaki (1997) os deficientes passaram por quatro fases diferentes de evolução no mercado de trabalho até conseguir seu lugar na sociedade. Essas fases foram denominadas por ele como: a fase da exclusão, a fase da segregação, de integração e, atualmente, a fase da inclusão.

A fase da inclusão é a mais recente das quatro fases definidas por Sasaki (1997). Para o referido autor (1999, p. 73) durante essa fase

[...] o mundo do trabalho tende a não ter dois lados. Agora, os protagonistas, em geral, parecem querer enfrentar juntos o desafio da produtividade e da competitividade [...]. Surge então no panorama do mercado de trabalho a figura da empresa inclusiva.

As empresas inclusivas são aquelas que, por meio de adaptações, proporcionam a seus trabalhadores deficientes as condições indispensáveis para o melhor desempenho de suas atividades (SASSAKI, 1997). Além disso, tais empresas, ao se adaptarem, exercem um papel fundamental na vida destas pessoas e para os demais trabalhadores, pois por meio de um trabalho digno, os deficientes elevam sua autoestima, se esquecem das limitações, dos problemas que por ventura teriam sem um emprego digno, passam a desempenhar com responsabilidade atividades lucrativas, servindo de estímulo para os demais trabalhadores. Vale ressaltar ainda que, para o referido autor (1997, p. 65), “[...] uma empresa inclusiva é, então, aquela que acredita no valor da diversidade humana, efetua mudanças fundamentais nas práticas administrativas [...]”.

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Silva e Boia (2006, p. 12) citam que existem atualmente 7 (sete) princípios da inclusão, definidos anteriormente por Ross (1998) são eles: celebração das diferenças sem rótulos ou preconceitos; direito de decidir e tomar decisões; valorização da diversidade humana; direito de contribuir com sua experiência; promoção do aprendizado cooperativo; promoção da solidariedade humana; valorização da cidadania e da qualidade de vida.

A inclusão deve ser realizada em todas as esferas, as leis devem conter os direitos e os deveres em todos os âmbitos, deve garantir o acesso das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida em todos os lugares, em todos os aspectos, sejam eles à informação, ao lazer, à moradia, ao trabalho e etc., sem que para isso pensa-se que algo está sendo feito por bondade, por caridade ou por pena, “[...] ao contrário, é uma ação entre cidadãos responsáveis pela qualidade de vida de outros cidadãos” (SILVA e BOIA, 2006, p. 12).

Em relação ao turismo, a inclusão social dos deficientes e das pessoas com mobilidade reduzida deve ser pensada quando ocorre o planejamento dos serviços e dos espaços turísticos ou não-turísticos. Todos os serviços e os espaços devem estar ao alcance de todas as pessoas, independente de sua condição física, mental, sensorial, financeira, etc.

No destino turístico, para que se ocorra inclusão deste público aos espaços urbanos e públicos deve haver acessibilidade, ou seja, acesso livre com autonomia e segurança em todos os espaços de circulação por todos os cidadãos, nesse caso deve haver adaptações específicas, sem que para isso haja separação ou segregação, conforme o exposto anteriormente. Neste caso, é importante que os profissionais envolvidos tenham uma visão profissional, considerando para isso instrumentos como a norma 9050 da ABNT e demais leis e normativas a respeito. Além disso, é importante manter um olhar humanista sobre as questões de acessibilidade, sem esquecer que o turismo é feito por seres humanos para seres humanos.

Os deficientes e as pessoas com mobilidade reduzida, ao circularem por um espaço devidamente adaptado às suas necessidades de locomoção, terão amplo acesso a esse espaço, se sentirão confortáveis, acolhidos, exaltando assim o sentimento de hospitalidade pública que o espaço proporciona. Dessa forma, sentirão vontade de voltar a visitar esta cidade, levando consigo experiências boas de sua viagem. Além disso, poderão falar muito bem do destino visitado para outros possíveis turistas, contribuindo positivamente para a imagem da cidade, podendo até ser uma estratégia de marketing para o destino.

## 4 Análise e discussão dos resultados

Ao se coletar os dados no banco de dados EBSCOhost/Hospitality & Tourism Complete foram encontrados 265 (1995 a 2011) artigos que de alguma forma estavam relacionados com a

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

temática desenvolvida nesta pesquisa, com a realização do recorte temporal foram elencados 256 (2000 a 2012). Porém, destes foram selecionados apenas 2 artigos, publicados nos anos de 2010 e 2007. Nesta base de dados obteve-se um número muito baixo de artigos que discutissem a temática proposta.

A pesquisa na base de dados SciELO, ocorreu da seguinte forma: primeiramente foi digitado a palavra-chave “hospitality public”<sup>5</sup> no campo de busca, foram encontrados 8 artigos sobre a este tema, porém nenhum deles foi selecionado, pois não estavam de acordo com o tema desta pesquisa, neste caso a maioria dos textos abordavam temas relacionados com a hotelaria, chamando-a de indústria da hospitalidade, ou então sobre temas referindo-se o ensino da hospitalidade no ensino superior. Em relação à palavra-chave “accessibility”<sup>6</sup> foram listados 460 artigos, contudo nenhum artigo foi selecionado para esta pesquisa. Em síntese, nenhum artigo desta base de dados foi escolhido.

A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) é a base de dados que disponibiliza somente teses e dissertações divulgadas pelas instituições de ensino superior neste sistema (tabela 1). Neste sentido, não foram identificados nenhum texto referente à palavra-chave “hospitalidade pública”, dessa forma, testou-se a palavra-chave “hospitalidade”, foram encontrados 132 resultados, porém foram selecionadas duas publicações sobre este assunto. Ao digitar-se a palavra-chave “acessibilidade” 144 textos foram encontrados, selecionaram-se 13.

**Tabela 1 – Quantidade de artigos selecionados na base dados da BDTD**

Tipo de publicação	Quantidade de artigos por palavra-chave		Quantidade total
	Hospitalidade	Acessibilidade	
Dissertação	2	12	<b>14</b>
Tese	0	1	<b>1</b>
<b>Total de artigos selecionados</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>15</b>

Fonte: elaborado pelas autoras.

Na tabela indica-se que a produção científica em nível de pós-graduação se concentra no tema “acessibilidade”, enquanto que o tema hospitalidade é pouco abordado. As teses e dissertações que foram selecionadas referentes a esses temas foram produzidas nos programas de pós-graduação de instituições de ensino superior para a obtenção dos seguintes títulos (tabela 2):

<sup>5</sup> Significa hospitalidade pública na língua inglesa.

<sup>6</sup> Significa acessibilidade na língua inglesa.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

**Tabela 2 – Quantidade de textos desenvolvidos por mestres e doutores.**

Titulação	Área	Instituição de Ensino Superior	Quantidade de textos
Mestre	Arquitetura e Urbanismo	Universidade de Brasília	2
Mestre	Engenharia Urbana	Universidade de São Carlos	3
Mestre	Turismo (profissionalizante)	Universidade de Brasília	1
Mestre	Educação	Universidade Cidade de São Paulo	1
Mestre	Engenharia Urbana	Universidade Federal da Paraíba	1
Mestre	Hospitalidade	Universidade Anhambí Morumbi	1
Mestre	Distúrbios do Desenvolvimento	Universidade Presbiteriana Mackenzie	1
Mestre	Arquitetura e Urbanismo	Universidade Presbiteriana Mackenzie	1
Mestre	Arquitetura e Urbanismo	Universidade Federal de Santa Catarina	1
Mestre	Ciências Sociais	Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC – SP	1
Mestre	Psicologia	Universidade Federal do Rio Grande do Norte	1
Doutor	Ciências	Universidade de São Paulo	1
<b>TOTAL</b>			<b>15</b>

Fonte: elaborado pelas autoras

Percebe-se que a maior parte da produção na pós-graduação ocorre nos mestrados em arquitetura e urbanismo (4) e em engenharia urbana (3). Apenas uma produção é referente ao mestrado (profissionalizante) em turismo e uma dissertação foi produzida no mestrado em hospitalidade. Neste panorama entende-se que faltam produções na área acadêmica do turismo e da hospitalidade que faça referência à hospitalidade nos espaços públicos e acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência.

# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

Também foram analisados os anais do evento científico do Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR), desde 2005 (quando ocorreu o primeiro evento) até 2011, relacionados na tabela 3, a seguir. Este evento científico foi escolhido para ser analisado como fonte de artigos, pois representa um dos eventos mais relevantes dentro da comunidade acadêmica do turismo, isso se confirma pela quantidade de artigos escolhidos.

**Tabela 3 – Artigos selecionados dos anais do Seminário da ANPTUR**

Anais do ANPTUR	Quantidade de artigos por palavra-chave		Quantidade total por ano
	Hospitalidade pública	Acessibilidade	
2005	1	1	2
2006	1	0	1
2007	2	0	2
2008	5	0	5
2009	4	2	6
2010	1	2	3
2011	0	2	2
<b>Total de artigos selecionados</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>21</b>

Fonte: elaborado pelas autoras.

Considerando a tabela 3, pode-se identificar que as produções científicas selecionadas, referentes às temáticas aqui abordadas, foram consideravelmente altas, comparando-se com as demais fontes utilizadas. Foram selecionados dos anais dos Seminários da ANPTUR 21 artigos.

Os periódicos nacionais em que são publicados artigos referentes à temática aqui abordada são: Revista Hospitalidade, Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo (RBTUR), Revista Turismo em Análise, Revista Turismo – Visão e Ação, Revista de Cultura e Turismo (CULTUR), Revista Rosa dos Ventos. Nas revistas foram selecionados 5 (cinco) artigos.

Verificou-se uma série de artigos que relacionavam seus conteúdos à hospitalidade, porém poucos discorriam sobre a hospitalidade na dimensão pública de seus domínios. As revistas pesquisadas não abordaram o tema acessibilidade em seus conteúdos. Temas como idosos, cadeirantes e pessoas com necessidades especiais foram relatados, contudo, não relacionavam tais temas à acessibilidade.

Todos os artigos selecionados das revistas brasileiras pesquisadas são referentes à temática da hospitalidade, dessa forma, afirma-se que a produção científica, em torno destes dois temas juntos, raríssimas vezes ocorre, ou seja, há uma carência de produção de conhecimento referente a tal temática.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

De forma geral, a maioria dos trabalhos pesquisados (22) referem-se à acessibilidade, enquanto o restante (21) retratam o tema da hospitalidade pública em seus conteúdos. Ao analisar a intersecção dos dois temas apenas 2 artigos escritos pelo mesmo autor foram publicados abordando estes temas.

Dentre todas as produções elencadas o autor que mais produziu referente os temas abordados é a Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria do Rosário Rolfsen Salles, docente do Mestrado em Hospitalidade da Universidade Anhambí Morumbi, com quatro produções. Os autores com 3 produções foram: Célia Maria de Moraes Dias; Lúcio Grinover e Priscilla Gonzalez. A autora Ana Paula Garcia Spolon teve duas produções.

É importante salientar que a Profa. Dra. Célia Maria de Moraes Dias é organizadora da obra “Hospitalidade: princípios e perspectivas”, primeiro livro em português destinado a retratar temas referentes somente à hospitalidade. Um dos variados autores que compõem o referido livro é o Prof. Dr. Lúcio Grinover, destacando-se no tema da hospitalidade pública por causa da abrangência de sua formação acadêmica em Arquitetura e Urbanismo. Além disso, a Profa. Dra. Célia Maria de Moraes Dias é uma das discentes que mais orienta dissertações no Mestrado em Hospitalidade, onde é professora (FEDRIZZI e BASTOS; 2007) contribuindo assim para a sua vasta produção no tema da hospitalidade.

No contexto geral das produções aqui elencadas, as instituições que mais tiveram produções relacionadas foram: a Universidade Anhambí Morumbi (10 publicações); seguida da Universidade de São Paulo (8 publicações); a Universidade de Brasília (3 publicações), Universidade Federal São Carlos (3 publicações) e Universidade Federal da Paraíba (2 publicações). As demais instituições publicaram apenas um exemplar. A universidade que mais publicou é composta pelo programa de pós-graduação em Mestrado em Hospitalidade. Destaca-se que este mestrado é único no Brasil e teve suas primeiras dissertações defendidas no ano de 2004 (FEDRIZZI e BASTOS; 2007).

## 5 Considerações Finais

Ao finalizar a pesquisa bibliográfica, pôde-se perceber que a produção científica na área do turismo envolvendo a temática hospitalidade pública e acessibilidade é bastante recente e ainda muito pouco desenvolvida, merecendo desdobramentos.

O conhecimento produzido e divulgado através de publicações em periódicos, anais, eventos, dissertações e teses servem como referencia na temática aqui abordada. Entende-se ser de grande valia o desenvolvimento de novas pesquisas sobre hospitalidade pública e

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

acessibilidade para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, pois são raras as vezes em que estes temas são abordados concomitantemente nas produções acadêmicas e científicas.

Por meio desta pesquisa, pode-se perceber que os assuntos relacionados à acessibilidade foram mais retratados sob a perspectiva das áreas de estudos ligadas à arquitetura e urbanismo e da engenharia urbana, ressaltando a importância do estudo desta temática sob o ponto de vista do turismo e da hospitalidade, destacando-se assim os desdobramentos particulares que o olhar turístico lança sobre este assunto.

A hospitalidade dos espaços públicos, a acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida e para deficientes e o turismo podem e devem estar articulados na prática e divulgados e expostos para os demais pesquisados por meio da produção científica e acadêmica.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. (2004) *NBR 9050*. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos. Rio de Janeiro: ABNT.

BOFF, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível*, vol 1: Hospitalidade: direito e dever de todos. Petrópolis, RJ: Vozes.

BOULLÓN, R. C. (2002). *O Planejamento do Espaço Turístico*. Barueri: EDUSC.

BRASIL. (2000). Lei 10.048 de 08 de novembro de 2000, *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF.

\_\_\_\_\_. (2000). Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000, *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF.

\_\_\_\_\_. (2004). Decreto-lei 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e 10.098, de 19 de dezembro de 2000. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília, DF.

# X SEMINÁRIO ANPTUR 2013

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

BROTHERTON, B.; WOOD, R. C. (2004). Hospitalidade e administração da hospitalidade. In: LASHLEY, C.; MORRISON, A. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* (orgs.). Barueri, SP: Malone.

CAMARGO, L. O. L. (2003). Os Domínios da Hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. (org.). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

CAMARGO, L. O. L. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph. (Coleção ABC do Turismo).

CRUZ, R. C. A. (2002). Hospitalidade Turística e Fenômeno Urbano no Brasil: Considerações Gerais. In: DIAS, C. M. M. *Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas*. (org.). Barueri: Malone.

DERRIDÁ, J. (2003). Nada de hospitalidade, passo da Hospitalidade. In: DUFOURMANTELLE, A. *Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade*. São Paulo: Escuta, 2003.

FEDRIZZI, V. L. F; BASTOS, S. R. (2007). Produção científica em hospitalidade (2004-2007). In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO, 4., 2007, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANPTUR, 2007. p. 1-11.

GRINOVER, L. A. (2007). Hospitalidade, a Cidade e o Turismo. São Paulo: Aleph.

LÉVINAS, E. (1997). *Entre nós: ensaios sobre a alteridade*. Petrópolis: Vozes.

ORLANDI, S. C. (2003). *Percepção do portador de deficiência física com relação à qualidade dos espaços de circulação urbana*. 2003. 150 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.

REGO, R. A.; SILVA E. A. (2003). A atmosfera das cidades e a hospitalidade. In: DENCKER, A. F. M.; BUENO, M. S. (orgs.). *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

SASSAKI, R. K. (1997). *Inclusão. Construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro, RJ: WVA.



# X SEMINÁRIO 2013 ANPTUR

X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo  
9 a 11 de outubro de 2013 – Universidade de Caxias do Sul

SILVA, Y. E.; BOIA, Y. I. K. (2006). Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. In: RUSCHMANN, D. M.; SOLHA, K. T. (org.). *Planejamento Turístico*. Barueri, SP: Manole.