

## **Inclusão do Funcionário com Deficiência na Hotelaria**

Nicoli...<sup>1</sup>

**Maristela de Souza Goto Sugiyama**<sup>2</sup>

**Cláudia Martins Pantuffi**<sup>3</sup>

**Ana Marta de Brito Borges Avelãs de Araújo**<sup>4</sup>

### **Resumo**

Para refletir sobre a diversidade e inclusão social, deve-se considerar contexto sócio histórico e as questões organizacionais envolvidas. De acordo com Ferdman e Deane (2014), a preocupação com a diversidade no local de trabalho é interesse de estudiosos e profissionais de recursos humanos e outras áreas. As questões discutidas se direcionam para entender como as organizações e seus gestores podem alavancar a diversidade existente na organização, de forma a conseguir resultados positivos para os envolvidos, bem como quais as condições que podem maximizar seus benefícios. Cabe destacar que, com as leis que determinam a inclusão de PcDs no trabalho, possibilitou-se que tenham acesso ao meio profissional, educacional e na sociedade, de modo geral. Neste contexto, destaca-se a importância da inclusão de pessoas com deficiência (PcD). O presente artigo tem, como objetivo, identificar o processo de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho hoteleiro, sob a lente de diferentes atores. Para desenvolvimento da pesquisa, optou-se pela abordagem qualitativa com a realização de entrevistas semiestruturadas, realizadas em profissionais e PcDs de dois hotéis localizados na cidade de São Paulo. A reflexão teórica aborda a hospitalidade (Camargo, 2005; 2015;

---

<sup>1</sup> Bacharel em Hotelaria pelo Centro Universitário Senac - Santo Amaro e Técnica em hospedagem pelo Senac São Paulo  
E-mail: [niih.rebuitti@gmail.com](mailto:niih.rebuitti@gmail.com)>

<sup>2</sup> Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, Graduada em Tecnologia em Hotelaria no Centro Universitário SENAC. Docente no ensino superior. Consultora e Pesquisadora nas áreas de Entretenimento e Hospitalidade.  
E-mail : [masgos@hotmail.com](mailto:masgos@hotmail.com)  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4295249745746017>

<sup>3</sup> Doutora em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Mestre em Psicologia pela Universidade São Marcos, Especialista em Consultoria Interna de Recursos Humanos e Psicopedagogia, Bacharel em Psicologia. Professora do Centro Universitário Senac - campus Santo Amaro.  
E-mail: [claudia.mpantuffi@sp.senac.br](mailto:claudia.mpantuffi@sp.senac.br)  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9596961847248282>

<sup>4</sup> Mestre em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi, Bacharel em Hotelaria – Centro Universitário Senac.  
Professora Pesquisadora do Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro.  
E-mail: [ana.mbborges@sp.senac.br](mailto:ana.mbborges@sp.senac.br)  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5503811171773566>



# XVII Seminário ANPTUR

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

---

IMPACTOS DA PESQUISA E DA  
PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO E  
HOSPITALIDADE NA SOCIEDADE

02 A 04 DE DEZEMBRO DE 2020  
WEBSEMINÁRIO  
ANAIS ANPTUR | ISSN 2359-6805

Lashey, 2004, Grinover, 2009), diversidade nas organizações (Manix & Neale, 2005; Van Knippenberg & Schippers, 2007; Thomas & Ely, 2006) e a inserção do PcD nas organizações (Sasaki, 1997; 2005; 2006; Maciel, 2000s). A partir da análise das entrevistas, foi observado que não há investimentos efetivos quanto a sensibilização e treinamentos voltados para a gestão e pares das PcDs e que as contratações realizadas se destinam a cumprir a legislação. Contudo, foi possível identificar que os empreendimentos pesquisados trilham, mesmo que timidamente, um percurso que levará à inclusão, pois deve-se ter em conta que o ambiente organizacional é composto por indivíduos com diferentes *backgrounds* culturais, que podem gerar tensões e estresses quando há expectativas distintas quanto a regras e tabus, os quais devem ser superados para a efetiva inclusão social.

**Palavras chaves:** Hospitalidade; Inclusão; Deficiência; Hotel; Pessoa com deficiência.