



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

Uma análise sobre o mercado de turismo para pessoas com deficiência¹

Bruna C. Mendes ²
Universidade Anhembi Morumbi

Nilma Morcerf de Paula ³
Universidade Anhembi Morumbi

Resumo

A inclusão social das pessoas com deficiência tem sido considerada nos estudos relacionados ao trabalho e ao lazer. As abordagens focam, principalmente, questões ligadas aos aspectos legais, técnicos e operacionais da referida inclusão. Esse artigo, baseado em um estudo piloto, tem por objetivo analisar as barreiras e facilitadores da inclusão no turismo identificados pelas próprias pessoas com deficiência. Para isso utilizou-se da técnica de entrevista semi-estruturada, tendo como referencial teórico para a construção das questões e interpretação dos resultados Romeu Sasaki, Claudia Werneck e Eugênia Fávero. Os resultados indicam que o aspecto relacionado ao “sentir-se ou não acolhido” depende da acessibilidade, tanto arquitetônica, quanto comunicacional e atitudinal, constituindo-se o principal ponto na avaliação a preparação e qualificação dos profissionais envolvidos no setor de turismo.

Palavras-Chave: Turismo; Deficiência; Mercado; Consumo.

Introdução

Nos últimos anos as discussões acerca da inclusão social ganharam destaque, considerando que toda a sociedade deverá se adaptar e se preparar para receber todo e qualquer indivíduo. Referindo-se às pessoas com deficiência, avanços foram conquistados, principalmente, no mercado de trabalho, com a Lei de Cotas que obriga empresas a terem em seu quadro de funcionários de 2% a 5% de pessoas com deficiência. Contudo, em outras áreas, como o turismo, o avanço ainda é pouco perceptível, seja pela ausência de uma estrutura arquitetônica adequada ou pela baixa renda da maioria das pessoas com deficiência.

¹ Trabalho apresentado ao GT – Interfaces com a Gestão de Negócios do IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Mestranda em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, especialista em Gestão Mercadológica do Turismo e da Hotelaria pela USP, pós-graduada em Administração pela FGV, bacharel em Turismo pela Puc-Campinas. mendesbruna@hotmail.com

³ Doutora em Administração de Empresas pela EAESP-FGV; mestre em Administração Hospitalar pela Faculdade São Camilo (SP), especialista em Metodologia da Pesquisa na área de Saúde pela UFMT; nutricionista pela UFRJ. nilma.paula@uol.com.br



Diante dessa situação, o presente trabalho objetiva analisar a inserção das pessoas com deficiência, especificamente cadeirantes, na atividade turística como consumidores.

Durante muito tempo, a inclusão desse segmento foi visto como um problema isolado, tornando a família e entidades especializadas responsáveis pelos cuidados e pelo direcionamento de suas vidas. Esse empobrecimento dos contatos sociais acarretava em crescentes desigualdades e exclusão. Entretanto, diante do aumento da expectativa de vida desse segmento, grupos e instituições começaram a discutir como integrar as pessoas com deficiência e as pessoas sem deficiência de maneira mais intensa e harmônica. A primeira etapa dessa discussão caracterizou-se pelo processo de integração, que almejava a presença desse segmento nos diversos ambientes sociais, sem, contudo, adequar esses locais, necessitando que eles se adaptassem ao meio em que desejassem frequentar.

Com o avanço das pesquisas e das discussões, o processo de integração avançou para o processo de inclusão, tornando toda a sociedade responsável pelas pessoas com deficiência. Para Fávero (2004), a inclusão preconiza que cabe à sociedade e aos ambientes em geral promoverem as adequações necessárias para possibilitar o pleno acesso de quem tem limitações físicas, sensoriais ou mentais, enquanto Sasaki (2005) e Berger e Luckmann (1983) caracterizam a inclusão como um processo bilateral no qual as pessoas ainda excluídas, e a sociedade, buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos, envolvendo, obrigatoriamente, um intercâmbio contínuo entre a sociedade e a pessoa com deficiência.

Com o avanço das discussões a situação das pessoas com deficiência passou a ser visto como um problema social e não mais restrito ao âmbito familiar, pois, para Dayra (1962), o ser humano sente necessidade de estima dos outros, tornando a convivência social essencial para uma qualidade de vida digna.

No Brasil, até a década de 40, as pessoas com qualquer tipo de deficiência, quando sobreviviam, eram acompanhadas de estigmatização e compulsoriamente destinados à exclusão social (Heck, 2002). A situação atual ainda caracteriza-se pelas mesmas dificuldades e preconceitos. Contudo, com a melhora da assistência médica, com o aumento do convívio social (em pequena escala), e com o acesso à educação e ao mercado de trabalho, esse segmento da população apresenta um considerável aumento da expectativa de vida, crescendo a necessidade de discussão acerca da inclusão desse segmento.



Segundo o Censo de 2000, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil possui mais de 24.000.000 pessoas com deficiência. Contudo, Fávero (2004) e Werneck (2003) alertam para o caráter amplo utilizado na pesquisa, que considerou também pessoas com dificuldade de caminhar, ouvir e ler, englobando, portanto, os idosos na análise.

De acordo com a Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens – CIDID -, de 1989, a deficiência pode acarretar em incapacidade ou desvantagem, sendo que as três análises devem ser feitas conjuntamente.

Deficiência como toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica ou anatômica, a incapacidade como toda restrição ou falta – devido a uma deficiência – da capacidade de realizar uma atividade na forma ou na medida que se considera normal a um ser humano; e a desvantagem como uma situação prejudicial para determinado indivíduo, em consequência de uma deficiência ou uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de um papel que é normal em seu caso (em função, da idade, sexo e fatores sociais e culturais) – OMS, 1989:15.

Portanto, o meio social em que vivemos influencia a possibilidade de integração social das pessoas com deficiência. Embora a Constituição Federal assegure a igualdade de todos perante a lei, direitos básicos, como a educação, e direitos complementares, como o turismo, ainda são negados a esse segmento, que encontra dificuldades em encontrar serviços adequados às suas necessidades.

Para o presente estudo, optou-se por utilizar duas definições de inclusão social. A primeira definição é de Werneck (1997) que considera o indivíduo ao definir o termo como o direito que toda pessoa tem em participar ativamente da sociedade, contribuindo para o seu desenvolvimento, ou seja, trabalhando, estudando, viajando. A segunda definição é de Sasaki (2003) que considera toda a sociedade, tornando-a responsável pela implantação gradativa de acessibilidade em todos os contextos de convívio, conceituando o termo como uma responsabilidade da comunidade em possibilitar que as pessoas com deficiência convivam socialmente.

Para garantir a efetivação do processo de inclusão social, as semelhanças e as diferenças têm de ser consideradas se quisermos estabelecer um bom relacionamento com todas as pessoas, considerando, como caracteriza Rosat (1962), que não somente “eu” estou envolvido em uma situação, mas que existe uma outra pessoa a ser considerada e que essa



interação deve ser melhorada. A filosofia da inclusão social basicamente defende a meta de se criar uma sociedade capaz de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças e necessidades individuais, e para isso preconiza soluções aos problemas existentes nos ambientes humano e arquitetônico, soluções essas que propiciem iguais oportunidades de acesso às informações e ao meio físico (Rozicki, 2003).

Todavia, o conflito ainda caracteriza os relacionamentos das pessoas com deficiência com a sociedade em geral. Com o objetivo de integrar essas diferenças, o turismo surge como uma das opções, sendo necessário identificar, conhecer e compreender os desejos e as necessidades das pessoas deficientes, visando garantir uma atividade turística hospitaleira.

Conciliando os pressupostos da inclusão social e do turismo, não se devem separar as pessoas com deficiência dos outros turistas durante o exercício da atividade. Para o turismo representar uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com deficiência precisa ser realizado no mesmo espaço que convivem as pessoas sem deficiência. Para Sasaki (2003) há dois tipos de atividades: as integradas (quando a pessoa com deficiência consegue participar de atividades não adaptadas) e as atividades inclusivas (quando os programas são modificados).

Ao garantir a acessibilidade aos diversos meios sociais e o convívio com qualquer segmento da sociedade, pode-se falar em hospitalidade, que implica, principalmente, a interação entre os envolvidos no processo, das mais diversas origens e formações. Para Paula (2004), essa interação implica no reconhecimento de que a hospitalidade é uma via de duas mãos, devendo existir respeitabilidade mútua para se criar o clima hospitaleiro a ser experimentado por todos, ou seja, a construção e a manutenção da hospitalidade no turismo implica que todos estejam envolvidos nesse processo de mudança, assim como preconiza a inclusão social.

Baptista (2002) considera a hospitalidade um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro, é a abertura da consciência para fora de si, testemunhada por outra pessoa. Grinover (2005) analisa a cidade para definir hospitalidade, considerando que quanto maior for a sua legibilidade, mais hospitaleira será, facilitando o acesso de todos ao turismo, inclusive das mais diversas deficiências, sendo essa uma atitude essencial para garantir a integração da pessoa deficiente ao ambiente em que ela se encontra e com os envolvidos no processo.



Quando considerarmos as necessidades específicas do segmento com deficiência, poderemos falar em um turismo inclusivo e hospitaleiro. Para tanto, é necessário conhecer esse público e ouvi-lo antes de qualquer decisão e questionar: há uma inserção dos cadeirantes no turismo como consumidores? Como o turismo pode auxiliar no processo de inclusão social?

Para a delimitação da pesquisa, considerou-se o conceito proposto por Cantarelli (1998, p.4), no qual cadeirantes são “as pessoas que apresentam grande perda ou perda total do movimento dos membros inferiores, necessitando, portanto, de equipamentos específicos para a sua locomoção”.

Como objetivo considerou-se a análise da inserção dos cadeirantes na atividade turística, além de levantar as barreiras de acesso ao turismo pelos cadeirantes na literatura existente; identificar, segundo a percepção dos cadeirantes, as barreiras e facilitadores da prática do turismo.

Considerando a atividade turística como capaz de integrar os mais diferentes segmentos da sociedade, quebrando barreiras e preconceitos, acredita-se ser no contexto do turismo que a inclusão social poderá se tornar uma realidade para as pessoas com deficiência, caracterizando a hospitalidade para esse público. Baseado nos preceitos de inclusão social de que é necessário que as próprias pessoas com deficiência digam o que querem e o que precisa ser modificado, a entrevista em profundidade foi o instrumento de pesquisa escolhido.

Baseada em teorias e pressupostos definidos pelo investigador, a entrevista em profundidade busca recolher respostas a partir da experiência subjetiva de uma fonte, selecionada por deter informações que se deseja conhecer (DUARTE, 2005). Como essa técnica tem um caráter subjetivo, torna necessário que toda a interpretação leve em consideração a perspectiva da pessoa analisada (VEIGA e GONDIM, 2001).

Esse tipo de pesquisa permite tratar de temas complexos que dificilmente poderiam ser investigados adequadamente através de questionários, explorando-os em profundidade (ALVEZ-MAZZOTTI e GEWANDSZNAJDER, 1999). Agrega-se à entrevista em profundidade a maior facilidade de obtê-la, pois o entrevistado não precisa deslocar-se para responder à entrevista, normalmente o entrevistador vai até ele (ROSSI e SLONGO, 1998).

A seguir analisa-se o mercado de turismo para pessoas com deficiência, com base em duas entrevistas em profundidade realizadas durante a primeira semana do mês de julho de 2007, com duração média de duas horas, relacionando-as com a literatura específica existente.



O primeiro entrevistado possui 53 anos, sendo que há 24 anos é cadeirante, possui nível superior incompleto, com uma renda média de R\$4.000,00. A segunda entrevistada tem 27 anos, cadeirante há 09 anos, com nível superior completo, com renda média de R\$10.000,00. Ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar é o primeiro passo para que o turismo possa contribuir com a inclusão social

Análise do mercado

Incluir pessoas deficientes na sociedade envolve mais a experiência subjetiva da deficiência, vivenciado pela própria pessoa do que a realidade objetiva do grau de limitação. O importante é estabelecer uma relação entre a deficiência e o ambiente.

Em busca da convivência social, percebe-se nas últimas décadas uma mudança na sociedade, que deixou de esconder a deficiência como se ela fosse uma vergonha familiar e social, passando a considerá-la como uma situação normal que não tem razão para se ocultar (AGUIRRE et al, 2003).

Durante a prática turística, as pessoas interagem com os mais diversos públicos. Sendo o turista recebido, de alguma forma, nos lugares, pode-se dizer que há uma intrínseca relação entre hospitalidade e turismo. Visando o bem – estar dos turistas, a hospitalidade passa, então, a ser agregada ao conceito de um turismo inclusivo (Cruz, 2002). Conhecer o seu público e adequar os serviços para que todas as necessidades sejam atendidas, é primordial para que o turismo contribua para a inclusão social das pessoas com deficiência.

A definição de inclusão social envolve a questão da infra-estrutura acessível a toda e qualquer pessoa, garantindo uma participação igualitária, onde o entrevistado 1 considera igualdade como “aceitar as diferenças humanas, porque a variedade e a diversidade humana, ela é muito grande (...) nunca nada é igual”. Pessoas com deficiência almejam um tratamento idêntico ao destinado às demais pessoas em recintos comuns e em atividades diversas, como a turística. Acresce-se apenas a necessidade de algumas adaptações, respeitando as capacidades e possibilidades individuais.

Inclusão social é você proporcionar um ambiente em que todas as pessoas possam participar. Então a inclusão social, ela pode ter, tem várias facetas, no trabalho, no turismo, na vida social. Então, em todos os aspectos da sociedade é você criar um ambiente em que qualquer pessoa possa participar (Entrevistada 2).



O quesito acessibilidade é o principal fator influenciador na inclusão social e participação no turismo das pessoas com deficiência. Segundo Correr (2003) a questão da acessibilidade deve ser analisada com o objetivo de garantir a inclusão social por meio do turismo, devendo ser viabilizado o acesso a lugares, atividades e a todo e qualquer divertimento que esteja disponível aos demais cidadãos. De acordo com Aguirre et al (2003), a plena acessibilidade ao meio físico é uma das condições necessárias para a equiparação de oportunidades em toda a comunidade que se propõe a incrementar a qualidade de vida e o acesso ao turismo.

Acessibilidade, para mim, é independência. Porque uma pessoa que tem deficiência, ela tem que pensar: “eu vou num restaurante”; ele tem que ir, acessar, voltar e estar satisfeito; pelo fato de ter feito uma coisa com a condição normal dentro dos padrões humanos de igualdade, “eu fui como uma outra pessoa foi” (Entrevistado 1).

Quando se discute qualidade de vida, as barreiras pessoais, familiares e as oportunidades de emprego são destacadas como influenciadores. Para a entrevistada 2 qualidade de vida é a “oportunidade de trabalho, a oportunidade de estudar, a oportunidade de sair, de construir”; enquanto o entrevistado 1 destaca as barreiras pessoais e familiares, para o qual o significado dessas barreiras é:

Quando eu digo “pessoais” é a pessoa se excluir de qualquer atividade, ou por medo ou por complexo: “eu não vou porque tenho vergonha, porque eu sou assim, o que eu vou fazer no meio das outras pessoas?”. Esse é um tipo de barreira. A família quando ela tem um cuidado excessivo com a pessoa que tem deficiência; e não só cuidado, às vezes até exploração. Existe um cuidado familiar, existe a exploração em cima da pessoa com deficiência (Entrevistado 1).

A importância de viver independente, assumindo o controle de suas vidas, construindo seu futuro com base em seu próprio trabalho destacado por ambos os entrevistados remete ao significado de empoderamento, que para Sasaki (2003, p.19) significa o “processo pelo qual uma pessoa ou um grupo de pessoas usa o seu poder para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle de sua vida pessoal”. O movimento do viver, independente ou não da autonomia pessoal, propõe uma desinstitucionalização a partir das bases, por meio da qual os próprios interessados podem estabelecer os limites e as chances de integração (AGUIRRE et al, 2003).

Entretanto, esse processo de independência é dificultado pela presença das barreiras. As barreiras existem, principalmente, pela falta de informação acerca das limitações de



diversos grupos e da aceitação genérica, que “concebe o diferente como um igual, esquecendo-se das adaptações que seriam necessárias, no âmbito do trabalho, da escola e em outros espaços para que ele pudesse desfrutar dessa igualdade”(ROSS, 1998, p.69), provocando segregação e espanto. Essa reação inicial de pavor e medo é causado pela “falta de informação, falta de informação, falta de sentido humano, humanitário, uma educação, uma cultura mais de ... relacionamento” (Entrevistado 1).

Além das barreiras arquitetônicas e atitudinais causadas pela falta de informação, a questão renda torna-se um fator limitador para a prática do turismo. De acordo com informações repassadas pela Associação para Valorização e Promoção de Excepcionais – AVAPE, o rendimento médio das pessoas com deficiência é entre R\$506,00 até R\$700,00; sendo que, economicamente, é um público que possui cartão de crédito, tem conta em banco, usa empréstimo bancário, compra carro adaptado com isenção, e possui nível de instrução secundário. Para a entrevistada 2, “todo mundo fala assim, “você gostaria de viajar?”; todo mundo gostaria, “mas por que você não viaja?”, “porque é caro”. Então o fator renda influencia...”.

Em pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas e Fundação Banco do Brasil, coordenado por Marcelo Néri, foram utilizados dados do Censo de 2000. Contudo, como a pesquisa do IBGE atribuiu o título de pessoas com deficiência não somente àquelas que se consideram incapazes, mas também àquelas que reportaram possuir alguma ou grande dificuldade permanente de enxergar, ouvir e caminhar (englobando os idosos nos resultados), convencionou-se chamar aqueles que possuem limitações mais severas, como pessoas perceptoras de incapacidade (NERI, 2003).

Na composição da renda tanto da população total quanto da população com deficiência, a maior proporção é de renda proveniente de um trabalho principal, no primeiro caso de 75,38% e no segundo de 61,48%. O mesmo não se observa no caso das pessoas com incapacidades, para quem aposentadorias e pensões representam a principal fonte de recursos (46,98%), indicando que este grupo depende muito mais de verbas provenientes do Estado. . A renda média das pessoas com deficiência é de R\$529,35; enquanto as da população em geral é de R\$628,18 (NERI, 2003).

Tratando-se do vínculo empregatício, fator influenciador do poder econômico e na potencialidade de consumo do produto turístico, percebe-se que as pessoas consideradas incapazes são, em sua maioria, inativos, dependendo da ajuda do Estado para sobreviver.



Considerando que o Censo de 2000, em suas perguntas, incluiu os idosos, percebe-se uma taxa menor de inativos, com uma porcentagem ainda no mercado de trabalho.

Considerando que os cadeirantes concentram-se no subgrupo de pessoas com incapacidades, destacado pela pesquisa da FGV, o rendimento médio ainda não permite um consumo de pacotes turísticos especializados, pois os valores costumam ser superiores aos de pacotes tradicionais.

Eles justificam que vai precisar do guia, de alguém para auxiliar e tudo o mais, mas essa pessoa já é do hotel, e mesmo assim, eu acho que não justifica uma época estar quase o dobro de um convencional. Tanto não se justifica que o serviço está praticamente inexistente. Porque, uma das premissas de você oferecer o serviço, é você oferecer um serviço que as pessoas possam contratar, então você, tudo bem, sintam-se a vontade, cobre quanto você quiser, mas as pessoas não compram (Entrevistada 2).

Em nossa realidade, o setor do turismo não está preparado para atender os turistas deficientes, principalmente pelo mercado ainda não considerar esse segmento como um campo lucrativo. Segundo Butler e Jones (2003, p.319), a população com deficiência raramente aparece em estimativas ou previsões como um grupo específico, apesar de ser um grupo grande e que tende a aumentar com o incremento da expectativa de vida, além de viajarem com mais frequência.

É preciso, antes de tudo, “fazer com que todo mundo dentro da sua diversidade seja ser humano. Deficiência não pega, não é contagiosa. Deficiência não é uma doença. Ela não contagia, ela não pega. Ela não é transmissível, a deficiência ... o deficiente físico não vai transmitir a deficiência dele...” (Entrevistado 1).

Apesar de o transporte aéreo ter sido elogiado por ambos, com destaque ao atendimento, o carro próprio é o meio de transporte preferido e mais utilizado para se viajar, principalmente próximo a cidade de São Paulo, utilizando-se pousadas, casas de amigo ou segunda residência devido a questão arquitetônica, pois eles se sentem mais seguros com viagens mais próximas, já que em viagens mais distantes o preço aumenta pela necessidade de se alugar um carro devido a falta de acessibilidade nos transportes municipais.

Se você não tem nenhuma dificuldade de locomoção, você faz uma viagem de avião, você chega numa determinada localidade, você tem traslado e vai até o hotel, do hotel você passeia, vai em todos os lugares. Agora eu, eu já penso duas vezes porque o que adianta? eu vou de avião, eu chego lá, vou ter que alugar um carro, porque certamente eu não vou ter como me locomover sem o carro (Entrevistada 2).



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

Para os dois entrevistados o turismo brasileiro ainda não está pronto para receber os cadeirantes. Antes de tudo é necessário preparar o turismo para receber, sendo que isso significa “capacitar, é formar, é criar...algo, fontes de informações pra essas pessoas” (Entrevistado 1).

(...) eu não quero desconsiderar completamente o turismo brasileiro porque o fator humano, ele é sempre chave para que a gente se sinta bem no hotel, uma pousada, onde quer que for. Então eu acho que o fator humano é sempre muito legal, muito positivo, não tenho assim reclamações quanto ao fator humano. Mas nos outros aspectos ainda tem que se melhorar muito e, eu acho, que a mudança que tem que acontecer é uma mudança de visão, de a pessoa enxergar que existe uma diferença que ele pode sim e deve, já que, o entendimento que o empreendedor precisa ter é que ele está oferecendo um serviço a todos, então ele tem que contemplar as diferenças sempre do consumidor (Entrevistada 2).

A partir do momento que essas pessoas com deficiência conseguirem agregar que seus ganhos para suas necessidades primeiras, familiares, sejam quais forem, essas pessoas vão estar usufruindo do mercado. Elas vão ter um salário, vão ter estabilidade no emprego, vão sair gastar. E as pessoas vão ter que estar preparadas para receber essas pessoas, seja colônia de férias, seja alguns hotéis, eventos de um dia, eles vão... ter que se adequar a nova situação, a um novo segmento participativo do turismo que até o momento não existe, turismo brasileiro para pessoas com deficiência? (Entrevistado 1).

Em relação ao tema hospitalidade, o tema remete ao receber bem, sendo que seu significado é de “prover aquilo que você precisa para ficar bem instalado; você se sentir bem no local que você contratou” (Entrevistada 2).

A hospitalidade seria uma extensão daquilo que você gosta da sua casa, do seu lar, da sua cama; o que tem que ter para te atender bem; é isso que as pessoas tem que entender; não é só gerar dinheiro, e paredes frias...não é isso. Eu acho que hospitalidade tem que ter calor, ela tem que ter um pouco de calor humano (...) Bem recebido? É as pessoas me verem com naturalidade, com sorriso nos lábios, conversar comigo sem diferença, me convidarem para tudo e depois me falarem: “Puxa, nem me lembrei que não tinha acessibilidade”. Isso é gostoso (Entrevistado 1).

A hospitalidade constitui-se na legitimação da igualdade entre todos; é a efetivação do direito de ir e vir de cada cidadão, exercendo seu direito de decisão e melhoramento da qualidade de vida; tendo suas limitações respeitadas e consideradas. Acima de tudo, a hospitalidade supõe a quebra de barreiras e a superação de pré-conceitos, permitindo uma interação na diversidade. Não se pode falar em hospitalidade se a acessibilidade, em todos os



seus campos, como também o empoderamento, a qualidade de vida e a diversidade humana não forem compreendidos.

A inclusão social pelo turismo só se tornará real se considerarmos as diferenças do público deficiente como um mercado que precisa ser pesquisado, entendido e atendido. Como qualquer mercado, a qualidade e satisfação dos desejos dos clientes devem ser os objetivos da empresa. É em busca dessa qualidade que o conceito de hospitalidade pode agregar valor ao produto, ao se buscar o bem – estar do público almejado, atendendo as suas necessidades básicas e complementares.

Contudo, é preciso permitir que as pessoas com deficiência tenham autonomia para se locomoverem, viajarem e trabalharem, não sendo suficiente garantir apenas alguns lugares restritos para conviverem com outras pessoas. Segundo Oliveira (1993, p.24), a “dignidade da pessoa humana consiste na liberdade, de tal modo que a perda ou a renúncia à liberdade significa perda da especificidade do ser-homem”.

Considera-se, portanto, a necessidade da hospitalidade em um ambiente marcado pela alteridade e pela diferença, onde fronteiras necessitam serem ultrapassadas, tornando o espaço comum um local de encontro e interação social. Conciliar a hospitalidade, o turismo e a inclusão social pode ser um dos únicos meios pelo quais novas relações são estabelecidas e mudanças são exigidas, tornando a aceitação da diversidade humana um dos pré-requisitos da nova sociedade. Essa situação implica respeito pelos direitos humanos e pela alteridade, tornando-se, ao mesmo tempo, uma utopia e uma prática.

Considerações Finais

Garantir a acessibilidade aos diversos meios físicos não é suficiente para se falar em inclusão no turismo. Não basta oferecermos um quarto e um transporte acessível, se as atrações turísticas não são adaptadas, se os profissionais da área não sabem como trabalhar com esse segmento, tornando as barreiras atitudinais as mais difíceis de serem vencidas. Para tanto a informação é destacada como fator primordial para que as pessoas com deficiência possam participar da vida social sem grandes empecilhos.

Em busca de uma qualidade de vida e uma sensação de bem-estar, a hospitalidade é o ato de cuidar. Coexistimos e convivemos com as realidades mais imediatas. Entretanto, se estamos ligados com a totalidade do mundo, por que excluímos?



A exclusão ocorre porque queremos nos sentir normais, mas, da pretensão à normalidade pode nascer o individualismo. Se formos individualistas, não seremos hospitaleiros. Não sendo hospitaleiros, restringimos a participação social de algumas pessoas.

Visando a hospitalidade como uma das formas de inclusão social pelo turismo, é preciso considerar o segmento das pessoas com deficiência como um mercado real, que precisa ser estudado, analisado, pesquisado, destacando sua potencialidade, investimento e estrutura necessários. Não basta discutir a atividade turística para esse público baseado em solidariedade e assistencialismo, pois, assim, o turismo estará longe do processo de inclusão social.

Só podemos falar em uma sociedade inclusiva quando contemplarmos a acessibilidade total, o acolhimento da diversidade e, conseqüentemente, a hospitalidade. É nesse contexto que o turismo surge como potencial motivador da inclusão social, visando a ampliação da participação de todos na atividade turística.

Apesar dessa diferença, na realidade, o que se almeja é um produto para todos, onde qualquer pessoa, a qualquer momento, possa desfrutar da experiência de viajar sem enfrentar empecilhos físicos e atitudinais. A hospitalidade, no contexto da inclusão social e do turismo, visa auxiliar na estruturação de novas relações sociais e no acolhimento face ao diferente. Só assim poderemos falar em um turismo inclusivo.

Referências Bibliográficas

AGUIRRE, R.S.; SIMON, M.F.G.; SANTO, S.D.; PANTANO, L.; GRUNEWALD, L. *Recreação e Educação para todos*. Caxias do Sul: Educs, 2003.

ALVES-MAZZOTTI, A.J.; GEWANDSZNAJDER, F. *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. São paulo: Pioneira Thomson Learning, 1999.

BAPTISTA, I. Lugares de Hospitalidade. IN: DIAS, C.M.M. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002. p. 157-164.

BERGER, P.L.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade*. Petrópolis: Vozes, 1983.

BUTLER, R.; JONES, P. Conclusões – Problemas, Desafios e Soluções. IN: LOCKWOOD, A.; MEDLIK, S. *Turismo e Hospitalidade no século XXI*. Barueri, SP: Manole, 2003. p. 309-322.

CANTARELI, E.M.B. *Barreiras Sócio-Culturais e Lazer das Pessoas Portadoras de Deficiência Física: um estudo do grupo Fraternidade Cristã de Doença e Deficiência de Campinas, SP*. Campinas, SP: 1998. Dissertação de mestrado em Educação Física (Unicamp).

CORRER, R. *Deficiência e Inclusão Social: construindo uma nova comunidade*. São Paulo: Edusc, 2003.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

- CRUZ, R.C.A. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: condições gerais. IN: DIAS, C.M.M. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, 2002. p. 39-56.
- DUARTE, J. Entrevista em Profundidade. IN: DUARTE, J.; BARROS, A. *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005. p. 62-83.
- FAVERO, E.A.G. *Direitos das pessoas com deficiência: garantia de igualdade na diversidade*. Rio de Janeiro: WVA, 2004.
- GRINOVER, L. Hospitalidade no espaço urbano. IN: Revista Hospitalidade. Ano 2, n.1. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2005. p.23-32.
- HECK, A. *O Brasil é um país de deficientes*. Jornal Estado de São Paulo de 03 jun 2002.
- IBGE. *Censo 2000*. Disponível em www.ibge.gov.br. Acessado em 10 jun 2004.
- NERI, M. Retratos da Deficiência no Brasil. Rio de Janeiro: FGV/IBRE. 2003. Disponível em: http://www.fgv.br/cps/deficiencia_br/index2.htm. Acesso em: 10 jun. 2007.
- OLIVEIRA, M.A. *Ética e sociabilidade*. São Paulo: Loyola, 1993.
- OMS. *Programa de Ação Mundial para Pessoas com Deficiência*. CEDIPOD.
- PAULA, N.M. Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes. IN: DECNKER, A.F.M. *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Thomson, 2004. p. 149-166.
- ROSAT, M. Personalidade adulta e as relações humanas. IN: JAMESON, S.H. *Relações Humanas*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1962. p. 143-148
- ROSS, P.R. Educação e Trabalho: a conquista da diversidade ante as políticas neoliberais. IN: BIANCHETTI, L.; FREIRE, I.M. *Um olhar sobre a diferença: interação, trabalho e cidadania*. Campinas, SP: Papirus, 1998. p. 53-110.
- ROSSI, C.A.V.; SLONGO, L.A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. IN: ANPAD. Vol. 2, n. 1, jan/abr 1998. p. 101-125. Disponível em: http://anpad.org.br/periodicos/arg_pdf/502.pdf. Acessado em 05 mai. 2007.
- ROZICKI, C. *Deficiente a participação nas esferas da vida em sociedade*. Revista Espaço Acadêmico. Ano II. Nº 22. Março 2003.
- SASSAKI, R.K. *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003.
- _____. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 2005.
- VEIGA, L.; GONDIM, S.M.G. A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político. IN: *Opinião Pública*. Vol. 7, n. 1. Campinas, 2001. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-2762001000100001&script=sci_arttext. Acessado em 01 mai. 2007.
- WERNECK, C. *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- _____. *Você é gente? O direito de nunca ser questionado sobre o seu valor humano*. Rio de Janeiro, WVA: 2003.