

A Hospitalidade, o Turismo e a Inclusão Social para Cadeirantes

The Hospitality, Tourism and Social Inclusion for Wheelchair Users

Bruna C. Mendes¹
 Nilma Morcerf de Paula²

Resumo

A hospitalidade pode ser compreendida como um meio de criar e fortalecer relações sociais, pressupondo a inclusão do indivíduo em todos os sistemas organizados. Este estudo, de caráter qualitativo, tem por objetivo analisar, a partir do ponto de vista dos cadeirantes, o significado de hospitalidade no contexto da atividade turística. Com base no método empírico indutivo utilizou-se a técnica de entrevista em profundidade para coletar os dados junto a dez cadeirantes, selecionados de forma intencional. Os principais resultados demonstram que a dificuldade dos cadeirantes em participar do turismo refere-se à inhospitalidade dos locais, referente a acessibilidade, sendo essa tanto arquitetônica quanto atitudinal.

Palavras-Chave: turismo; hospitalidade; inclusão social; deficiência; cadeirantes.

Abstract

The hospitality can be understood as a way of creating and strengthen relationship, presupposing the person's inclusion in all organized system. This studies, a qualitative character, has as an objective to analyze, through the point of view of the wheelchair users, the meaning of hospitality during the tourism activity. Based on the inductive empiric method, the profundity interview technique was used in order to collect information together to ten wheelchair users. The main results demonstrate that the difficult of this segment in participating on the tourism activity refers to the local inhospitality, referring to the lack of accessibility (architecture and attitude).

Keywords: tourism; hospitality; social inclusion; deficiency; wheelchair users.

1. Introdução

O turismo apresenta-se como um amplo campo, onde diversas são as opções e nichos de atuação. Há turismo de saúde, de espiritualidade, de eventos, de aventura, de lazer, entre muitos outros. Atualmente surge um novo tipo de turismo voltado para o segmento de pessoas com deficiência, pautado por diretrizes de inclusão social.

¹ Mestre em Hospitalidade (Anhembi-Morumbi), Especialista em Gestão Mercadológica do turismo (USP), Pós-Graduada em Administração (FGV). Consultora de Turismo Adaptado e docente de cursos de Turismo e Hotelaria. Contato: Av. Benjamin Constant, 1820/52 Centro. 13.010-142. Campinas – SP. mendesbruna@hotmail.com

² Doutora em Administração de Empresas (EAESP/FGV). Docente e pesquisadora - líder do Programa de Mestrado em Hospitalidade e Coordenadora do curso de Especialização Gestão em Serviços de Hospitalidade (Universidade Anhembi Morumbi). Contato: Rua Casa do Ator, 294 – 7º andar – 04546-000 São Paulo – SP. Nilma.paula@uol.com.br

A inclusão social é tema presente nas mais diversas esferas da sociedade, na qual é discutido o papel de cada um nos processos que possam levar a uma maior integração do indivíduo com deficiência nas atividades, quer sejam de lazer, econômicas ou sociais. Ao mesmo tempo se considera toda a sociedade responsável pela adaptação e preparação para receber todo e qualquer indivíduo, seja na questão arquitetônica, atitudinal ou comunicacional.

Apesar de diversas publicações da área do turismo, poucas são as que abordam a problemática do turismo para pessoas com deficiência, como as de autores como Beni (2003), Silva e Bóia (2006) e Goulart (2007). Diante dessa situação, o presente estudo objetiva analisar, do ponto de vista dos cadeirantes, o significado de hospitalidade durante a atividade turística, considerando que esta atividade integra, instrui e distrai.

Durante muito tempo, a inclusão das pessoas com deficiência foi vista 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 crescentes desigualdades e exclusão.

Entretanto grupos e instituições começaram a discutir como integrar as pessoas com e 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 os próprios deficientes se adaptassem ao meio que desejassem frequentar.

Para garantir a efetivação do processo de inclusão social, as semelhanças e as diferenças têm de ser compreendidas, 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. 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.

Conciliando os pressupostos da inclusão social e do turismo, não se deve 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, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as pessoas sem deficiência.

Se o espaço é o mesmo, temos que garantir a acessibilidade. Ao fornecê-la, aumentar-se-ão as possibilidades de convívio entre os diversos segmentos da sociedade e as pessoas com deficiência, resultando em uma maior interação e, conseqüentemente, em uma situação de hospitalidade.

Para Paula (2004), essa interação implica 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 implicam envolvimento de todos nesse processo de mudança, assim como preconizam 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 ela será, facilitando o acesso de todos ao turismo, inclusive com as 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. Hospitaleiro porque ”pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede (*cadeirante*) em um sistema organizado (*turismo*), como modalidade de funcionamento já existente”. (Raymond, 1997 apud Grinover, 2005, p. 31). Para tanto, é necessário conhecer esse público e ouvi-lo antes de qualquer decisão.

Tendo como base os preceitos de inclusão social, segundo os quais é necessário que as próprias pessoas com deficiência digam o que querem e o que precisa ser modificado, o presente artigo objetiva destacar o que as pessoas com deficiência física consideram como hospitalidade, adotando-se a definição de Cantareli (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”.

As observações destacadas nesse artigo foram obtidas por meio de uma pesquisa exploratória, de natureza qualitativa, baseado no método empírico indutivo e na técnica de entrevista em profundidade junto a dez cadeirantes, com um roteiro semi-estruturado, entre os meses de outubro a dezembro de 2007.

Pautada 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-se necessário que toda a interpretação leve em consideração a perspectiva da pessoa analisada (Veiga e Gondim, 2001).

Ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar são os primeiros passos para que o turismo possa contribuir com a inclusão social. 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 como garantia de acessibilidade em todos os sentidos.

A tomada de consciência sobre as necessidades específicas das pessoas com deficiência é o início da busca de uma resposta à problemática da inclusão, além de uma troca de mentalidade no agir, porque a acessibilidade é principalmente um problema de solidariedade (Aguirre et al, 2003), de se relacionar com o outro, ou seja, de hospitalidade.

2. Inclusão Social

As comunidades costumam ter regras implícitas que podem segregar ou não indivíduos que não pertençam a um ideal estabelecido, tornando os que estão fora das normas, muitas vezes, pessoas estigmatizadas.

Ribas (2003) acredita serem essas diferenças sociais valorativas que podem vir a determinar que as pessoas deficientes não sejam capazes de conviver com outros indivíduos, fabricando mecanismos de exclusão. Contudo, estamos inseridos em relações sociais e dependemos delas para o desenvolvimento social. Sendo qualquer realidade socialmente definida e construída, o homem e a sociabilidade tornam-se intrinsecamente entrelaçados. Ao isolarmos grupos sociais que não pertençam ao que a maioria considera o ideal de produtividade e convivência, negamos essa inter-relação entre o homem e a sociedade.

Almejando-se melhorar a cidadania dos cadeirantes, busca-se uma maior convivência social, percebida nas últimas décadas, 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).

A noção e as práticas baseadas na igualdade fundamentam as regras de sociabilidade e o princípio de civilidade nas relações societárias. “O direito à igualdade supõe que as demandas e necessidades (individuais ou de um grupo social) têm legitimidade e igual lugar no cenário social. Daí o vínculo do direito à igualdade com os movimentos por sociedades inclusivas” (Kauchakje, 2003, p.69).

Segundo Benevides (1998, p.154) os avanços da cidadania representam os direitos humanos de cada pessoa, independentemente de sua característica física, social ou política. Contudo, a consciência dessa cidadania pode ser barrada pelo preconceito e discriminação para os que não se enquadram em um perfil esperado pela sociedade.

A discriminação existe contra todos aqueles que não se encaixam no padrão excludente e, portanto, não são considerados cidadãos com plenos direitos, caracterizando a mutilação da cidadania (Benevides, 1998, p.154). O preconceito e a decorrente discriminação vivida ainda com mais intensidade pelos significativamente diferentes os impedem de vivenciar seus direitos como cidadãos (Amaral, 1998, p.12).

O valor da igualdade corresponde mais do que a igualdade de oportunidades, mas o reconhecimento da igualdade em dignidade, o que significa reconhecer os direitos em relação às necessidades básicas, como saúde, educação, habitação, trabalho (Benevides, 1998, p.156), como em relação às necessidades complementares, como o lazer e o turismo.

“Considerando que o cidadão só o é em suas instituições e em seus costumes da vida comum com outros cidadãos” (Oliveira, 1993, p.61), para falar em cidadania das pessoas com deficiência torna-se imprescindível a discussão da inclusão social desse segmento.

Enfatiza-se ser necessário o conhecimento das diferenças para garantir a concretização do processo de inclusão. Apenas a convivência garante a formação completa do ser humano, pois, segundo Oliveira (1993, p.13), “o homem só se faz no mundo através de sua ação, sendo que sua dignidade consiste fundamentalmente na liberdade de decisão”.

Só podemos falar em uma sociedade inclusiva quando a diversidade humana passar a ser compreendida, garantindo às pessoas com deficiência uma vida autônoma e independente, em que elas próprias possam tomar decisões, assumindo o controle de sua vida e quebrando os estigmas presentes em nossa sociedade.

3. A Hospitalidade e a Inclusão das Pessoas com Deficiência

Com o avanço das discussões acerca da inclusão social dos cadeirantes e da melhoria da qualidade de vida desse segmento, outros temas começaram a ser englobados nessa análise, sendo que o turismo surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos na atividade turística. O turismo pode ser definido, segundo Rejowski (1998, p.16) como um “conjunto de relações e fenômenos resultantes do deslocamento e da permanência de pessoas em localidades diferentes daquelas nas quais residem ou trabalham”.

As mudanças enfrentadas atualmente afetam a sociedade em geral e refletem no turismo, pois a noção de hospitalidade ultrapassa as questões econômicas e os problemas de desenvolvimento e penetra no campo das idéias, religião, filosofia, tendo como pano de fundo a diversidade cultural (Dencker, 2004). Segundo Rejowski e Solha (2002, p.96), o turismo assumiu progressivamente uma postura mais crítica e preocupada com a experiência turística sob a ótica de todos os agentes e atores que comandam o processo, podendo-se observar, nas últimas décadas, alterações profundas com relação às características da demanda, dos equipamentos e dos serviços turísticos.

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.

Com o objetivo de garantir o acesso ao turismo, algumas atitudes devem ser tomadas. Segundo Muller (2003, p.68), o “turismo deve, além de se tornar mais eficiente e melhorar sua qualidade, ser mais autêntico e mais humano”. É apenas considerando o outro em sua plenitude que o turismo poderá auxiliar no processo de inclusão.

Entretanto, quando se analisa o turismo, normalmente o foco principal direciona-se à economia, com informações acerca das possibilidades de geração de receita e de empregos. O turismo precisa ser analisado, também, sob o enfoque social, garantindo a aceitação e valorização da diversidade humana e assumindo um papel de reorientação dos espaços e das atitudes sociais (Silva e Bóia, 2006).

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

tende a crescer com o aumento da expectativa de vida, além de viajarem com mais frequência. Para Trindade (2004, p.74), a pessoa com deficiência é vista como doente, sem necessidade de fazer turismo; visão que inibiu as oportunidades e os direitos desse segmento e afetou a qualidade do turismo, que passa pela adaptação e acessibilidade dos serviços existentes.

Tanto o turista que busca a acessibilidade como os profissionais do setor precisam intensificar a luta pela adoção de um turismo inclusivo. Para Sasaki (2005), essa reivindicação precisa ser feita em duas frentes. A primeira refere-se à pesquisa junto aos diversos destinos turísticos, visando identificar os níveis de acessibilidade dos mesmos, tendo em vista divulgá-los. A segunda trata-se da melhoria dos níveis de acessibilidade por parte dos órgãos e serviços de turismo, ampliando o leque de oportunidades turísticas.

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 desenvolver a qualidade de vida e o acesso ao turismo.

A contribuição do turismo é possibilitar que as pessoas com deficiência conheçam suas capacidades e desenvolvam suas habilidades de maneira prazerosa, em contato com ambientes diversos e pessoas fora do seu círculo habitual; é ajudá-la a compreender melhor aquilo que deseja e necessita, com vistas a um aumento na qualidade de vida e maior participação como cidadã; em suma, é fazer com que ela migre do papel de coadjuvante para o de protagonista.

Hospitalidade, turismo e inclusão são os conceitos que devem nortear um trabalho que vise à mudança de paradigma, afinal, a hospitalidade pode ser entendida como um meio de criar e consolidar relacionamentos; o turismo, uma das atividades pelas quais os relacionamentos se fortalecem; e a inclusão, uma meta direcionadora desse envolvimento. Se bem estruturado e pesquisado, o turismo poderá se tornar o mecanismo da disseminação da sociabilidade e da inclusão social, baseado nos preceitos da hospitalidade.

Como vantagens, este segmento de clientes revela preferência pela baixa temporada, boa fidelidade e razoável efeito multiplicador, pois um turista com deficiência dificilmente viaja sozinho (Trindade, 2004, p.75).

No Brasil, o turismo para cadeirantes só se tornará real se considerarmos as diferenças do público deficiente como um mercado que precisa ser pesquisado, entendido e atendido. Surge, assim, a necessidade de discutir a inclusão das pessoas com deficiência de forma mais intensa e sob diferentes aspectos. Contudo, é preciso compreender as características de nossa sociedade para valorizar e exercer a hospitalidade, seja com o vizinho, com o familiar ou com

a pessoa deficiente, ajudando, segundo Lashley (2004), no desenvolvimento de laços sociais com terceiros e na satisfação subsequente das necessidades sociais.

É nesse âmbito que podemos falar de hospitalidade, apesar de a conceituação ser ampla, podendo ser analisada sob diversos aspectos. Para uma melhor compreensão do fenômeno, atos relacionados com a hospitalidade devem ser considerados como consolidação de estruturas de relações ou como relações transformadoras (Grinover, 2002).

A hospitalidade “é um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro” (Baptista, 2002, p.157). Assim, a hospitalidade “engloba a relação que se estabelece entre o espaço físico da cidade e seus habitantes (...) proporcionando a sensação de bem-estar” (Grinover, 2002, p.26).

Diante da amplitude de interpretações referentes ao termo hospitalidade, citam-se como características preliminares da hospitalidade a relação entre dois protagonistas, a transformação do estranho em hóspede, a implicação de uma abertura à diversidade, que pode resultar no acolhimento do outro, possibilitando uma sensação de bem-estar e em uma coesão social, influenciando, conseqüentemente na inclusão das minorias sociais.

Realizando-se um novo recorte ao conceito, com o objetivo de integrá-lo ao conceito de inclusão social das pessoas com deficiência, considera-se que a hospitalidade pode ser definida como acessibilidade. Ela constitui-se na legitimação da igualdade entre todos; é a efetivação do direito que cada cidadão tem de ir e vir, de tomar suas próprias decisões e de ter a melhoria qualidade de vida. Segundo Silva e Gonçalves (2006, p.11), acessibilidade “refere-se à possibilidade de uso de estruturas urbanas, edificações públicas ou privadas sem maiores dificuldades por parte de qualquer pessoa”.

A inexistência de acessibilidade e conseqüente inospitalidade em diversos setores da sociedade caracteriza-se pela presença das chamadas barreiras. Para diversos estudiosos as barreiras podem ser agrupadas de seis maneiras.

O primeiro grupo refere-se às arquitetônicas, que dificultam ou impossibilitam o trânsito em vias públicas e em espaços de uso público e privado, como aeroportos, prédios, ruas, hotéis, museus e transportes. O segundo grupo concentra as atitudes preconceituosas, como as referentes ao consenso social da incapacidade de trabalho de uma pessoa apenas pelo fato de a mesma apresentar uma deficiência. O terceiro grupo trata da comunicação, ou seja, qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a comunicação, como a falta de sinalização específica para as pessoas cegas.

O quarto grupo engloba os decretos, leis e normas, conhecidos como programáticas, que, apesar de invisíveis, dificultam a utilização de diversos serviços. O quinto grupo identifica as dificuldades instrumentais, existentes em ferramentas, equipamentos, enfim, em utensílios e instrumentos de trabalho. O sexto grupo integra as barreiras nos métodos e técnicas de trabalho, como treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, limitando a integração da pessoa com deficiência ao ambiente de trabalho devido à ausência de um treinamento dos outros colaboradores para entender a deficiência.

A questão da acessibilidade envolve a quebra das barreiras existentes na comunicação, no relacionamento entre as pessoas, na arquitetura, nos instrumentos utilizados no dia-a-dia, nas leis, além da assimilação dos conceitos de diversidade humana, qualidade de vida e empoderamento. Sem acessibilidade não se pode falar em inclusão social nem em hospitalidade. Acima de tudo, a hospitalidade supõe a quebra de barreiras e a superação de preconceitos, permitindo uma interação na diversidade.

A tomada de consciência sobre as características das necessidades específicas dos diversos grupos de uma sociedade é a resposta para superar as barreiras encontradas. Segundo Aguirre et al (2003), a acessibilidade é um problema de solidariedade, e esse é o único caminho para resolver os problemas de um futuro cada vez mais complexo.

Considerando que a hospitalidade pode ser definida como acessibilidade, englobando as diferentes barreiras destacadas pela literatura especializada, constrói-se a figura 1.

A sociedade inclusiva parte do conceito de que qualquer relacionamento entre pessoas, por mais diferentes que sejam, inclui ganhos – ganhos para todos os lados. Contudo, a idéia de uma hospitalidade incondicional não é realidade, frente à nossa dinâmica industrial. O que existe é a hospitalidade condicional, organizada pela estrutura social, principalmente com as pessoas com deficiência, pois não basta agir com hospitalidade. É preciso considerar também o espírito pelo qual ela é exercida.

Baptista (2002, p.158) conceitua a hospitalidade como “um acontecimento ético por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de acolhimento e de civilidade que permitem tornar a cidade um lugar mais humano”.

Considera-se para esse trabalho, portanto, a necessidade da hospitalidade em um ambiente marcado pela alteridade e pela diferença, em que fronteiras necessitam ser 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 pelos quais novas relações são

estabelecidas e mudanças são exigidas, tornando a aceitação da diversidade humana um dos pré-requisitos da sociedade.

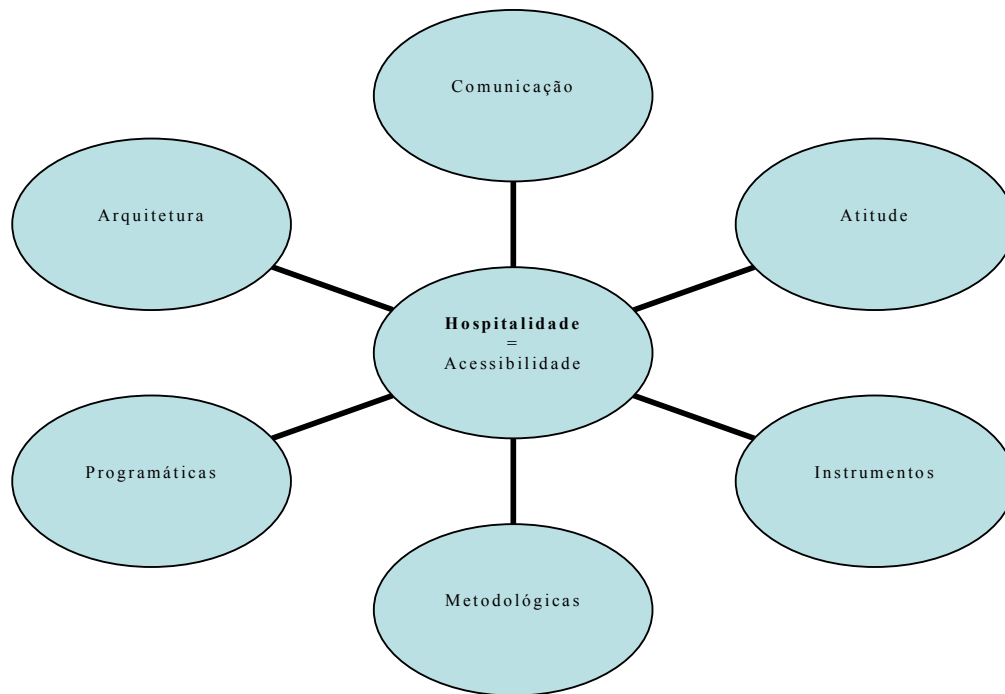


Figura 1: Diagrama da Hospitalidade e Inclusão das Pessoas com Deficiência

Fonte: autoras, baseado nos livros de Sasaki (2003), Werneck (2003), Correr (2003)

Compreender e aceitar os desejos e motivações das pessoas com deficiência é o primeiro passo para a construção de uma sociedade inclusiva. O que se almeja é um produto para todos, um produto que permita a qualquer pessoa, em qualquer momento, desfrutar da experiência de viajar sem enfrentar empecilhos físicos e atitudinais. A hospitalidade, no contexto do turismo, visa auxiliar na estruturação de novas relações sociais e no acolhimento face ao diferente.

4. A Hospitalidade para as Pessoas com Deficiência

Apesar de a literatura especializada apontar seis tipos de barreiras, após a utilização da técnica de entrevista em profundidade e de analisar as respostas dos entrevistados, constatou-se que nem todas as barreiras citadas são realmente percebidas pelos cadeirantes, limitando-se

apenas às barreiras arquitetônicas e atitudinais. As primeiras porque são influenciadoras da acessibilidade, e as segundas porque estão relacionadas ao respeito e ao acolhimento.

Em relação às barreiras arquitetônicas, para os entrevistados, as principais facilidades de acessibilidade seriam as rampas, elevadores, calçadas adaptadas, o que permitiria a locomoção dos cadeirantes e maior participação em sociedade. Segundo o Entrevistado 2, pequenas adaptações poderiam facilitar essa convivência:

teatros, cafés, cinemas, alguns, você não tem acesso de maneira nenhuma, ou passa pela humilhação de ter que, quatro, cinco pessoas, te carregando; um lugar que uma simples rampa resolveria o problema (ENTREVISTADO 2).

Outros facilitadores enfatizados foram: transporte público adequado e maior disponibilidade das informações acerca da deficiência, permitindo que, conforme observa o Entrevistado 10, se demonstre a real capacidade de interação desse segmento.

A partir do momento que tiver isso [transporte] o deficiente vai sair, e vai na escola, a partir do momento que ele chegar na aula, a pessoa vai se incomodar daqui um mês, ou se acontecer algum acidente, então ele vai fazer a adaptação. A gente vai aparecer mais e a partir do momento que aparecer mais, vão saber que podem vir aqui na clínica, na sua escola, na faculdade, seja lá o que for; então eu acho o transporte uma coisa essencial (ENTREVISTADO 10).

Sobre as barreiras atitudinais, o preconceito é um dos maiores obstáculos a ser transposto diariamente. Segundo Benevides (1998, p.154), para todos aqueles que se encaixam no padrão excludente e, portanto, não são considerados cidadãos com plenos direitos, resta a discriminação, que ocorre, conforme descrito pelos entrevistados, pelo modo como as pessoas os olham, como se fosse de dó ou piedade.

Primeiro e talvez a maior barreira delas, a barreira do preconceito, barreira social, tanto da sociedade para com o deficiente na questão da sociedade não respeitar, sociedade eu digo poder público e poder privado, não respeitar as leis, no sentido de oferecer, garantir pro deficiente o direito dele de ir e vir, fazer as coisas que ele tem vontade de fazer, então nesse sentido, acho que as barreiras sociais, o preconceito, talvez seja a maior barreira de todas. Caindo isso, caem barreiras arquitetônicas, caem todas as outras, a gente tem que começar a trabalhar a educação do nosso povo, trabalhar a questão da consciência de que o ser humano é humano realmente, que ele precisa dar a parte dele de colaboração com o próximo, por mínima que seja, porque se cada um fizesse a partinha dele, a gente estaria numa situação bem melhor hoje (ENTREVISTADO 8).

Embora a disponibilidade de informações ao público em geral tenha aumentado nos últimos anos, estas ainda são insuficientes, não se obtendo mudanças efetivas da sociedade, verificando-se que as situações de exclusão ainda são frequentes seja no trabalho, no comércio, nas viagens, no restaurante, entre outros lugares. Ressalta-se que as situações

relatadas não são diferentes das queixas das outras minorias como mulheres, negros, homossexuais, dentre outros, caracterizando o perfil excludente habitualmente existente na sociedade, conforme ressalta Benevides (1998).

Segundo os entrevistados, para existir hospitalidade é necessário existir acessibilidade, sendo que esta está conectada a questão arquitetônica e a atitudinal, conforme destacado na Figura 2.

Para os cadeirantes entrevistados a inclusão social está conectada à igualdade. Eles não buscam um tratamento especial, pelo contrário, ressaltam que inclusão social não é assistencialismo, mas, sim, o direito de pertencer à sociedade: utilizar o transporte público como qualquer outra pessoa, sair e freqüentar lugares sem se preocupar com olhares ou falta de acessibilidade, trabalhar e ter sua capacidade reconhecida.

Para eles o turismo tem uma relação diretamente proporcional à qualidade de vida, pois ajuda a esquecer os problemas e a relaxar, aumenta a socialização e enriquece a felicidade do núcleo familiar; enquanto para o quesito de inclusão social seria necessário ter acessibilidade em todos os sentidos – uma tarefa que cabe às agências e a todos os profissionais dos setores envolvidos com o turismo assumir.

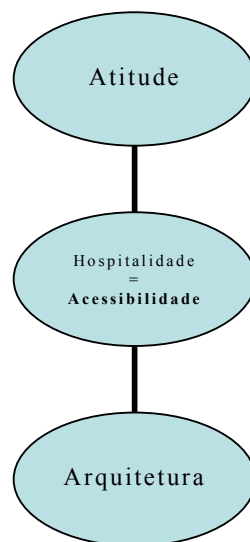


Figura 2: Diagrama da Hospitalidade das Pessoas com Deficiência

Fonte: autoras, com base nas entrevistas realizadas

5. Conclusão

O homem é o único ser que não nasce definido pela natureza, mas que se faz no mundo através de sua ação, que dá orientação aos seus impulsos. Em busca de uma identidade, não deixamos lugar para o diferente. Aceitar a acessibilidade é uma questão de ética, de respeito aos seres humanos e à sua diversidade.

Compreender que não existe um ser humano perfeito é necessário para garantirmos a inclusão das pessoas com deficiência. Porém, esta compreensão não faz parte de um futuro próximo. Para nos prepararmos para um mundo onde o convívio pacífico entre as pessoas é o ideal a ser conquistado, é preciso trabalhar para a quebra das diversas barreiras presentes na sociedade. Só assim deixaremos de trabalhar a inclusão apenas como um marco teórico para transformá-la em ação.

A hospitalidade supõe reciprocidade, acolhimento, convivência nas diferenças. Vivemos esse tipo de hospitalidade com pessoas do nosso grupo, do nosso convívio, como amigos e familiares. Entretanto, nossa sociedade, marcada pela racionalidade econômica, impede o exercício da hospitalidade com os diferentes e distantes. O isolamento social que o individualismo acarreta, gera uma alienação social.

As leis, decretos e normas de nada adiantam enquanto as pessoas não se sentirem responsáveis pela melhora da qualidade de vida, enquanto não houver um sentimento de pertencimento a comunidade.

O turismo inclusivo pautado pela hospitalidade só se fará presente nas relações entre pessoas com deficiência e sem deficiência quando as principais barreiras forem quebradas. Apenas após essas conquistas é que podemos, efetivamente, falar em inclusão social seja no trabalho, no turismo ou na educação.

Referências Bibliográficas

- AGUIRRE, Rafael Sanjuanbenito; SIMON, Maria Fernanda Gomez; SANTO, Silvia Di; PANTANO, Liliana; GRUNEWALD, Luis. 2003. *Recreação e Educação para todos*. Caxias do Sul: Educus.
- AMARAL, Ligia A. 1998. Sobre crocodilos e avestruzes: falando de diferenças físicas, preconceito e sua superação. IN: AQUINO, Julio G. (org). *Diferenças e preconceitos na escola: alternativas teóricas e práticas*. São Paulo: Summus, p. 13-33.
- BAPTISTA, Isabel. 2002. Lugares de Hospitalidade. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, p. 157-164.
- BENI, Mario Carlos. 2003. *Globalização do Turismo: megatendências do setor e a realidade brasileira*. São Paulo: Aleph.

- BENEVIDES, Maria Victoria M. 1998. O desafio da educação para a cidadania. IN: AQUINO, Julio G. (org). *Diferenças e preconceitos na escola: alternativas teóricas e práticas*. São Paulo: Summus, p. 153-170.
- BUTLER, Richard e JONES, Peter. 2003. Conclusões – Problemas, Desafios e Soluções. IN: LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S. *Turismo e Hospitalidade no século XXI*. Barueri, SP: Manole, p. 309-322.
- CANTARELI, Edila Maria Bisognin. 1998. *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: Dissertação de mestrado, Programa de Educação Física da Unicamp.
- CORRER, Rinaldo. 2003. *Deficiência e Inclusão Social: construindo uma nova comunidade*. São Paulo: Edusc.
- DENCKER, Ada Freitas Maneti . 2004. Planejamento e Gestão da hospitalidade e turismo: formulação de uma proposta. IN: DECNKER, Ada Freitas Maneti. *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Thomson,
- DUARTE, Jorge. 2005. Entrevista em Profundidade. IN: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas, p. 62-83.
- GOULART, Renata Ramos. 2007. *As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado*. Dissertação de Mestrado, Programa em Turismo da Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul.
- GRINOVER, Lucio. 2002. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade: Reflexões e perspectivas*. São Paulo: Manole, p. 25-38
- _____. 2005. Hospitalidade no espaço urbano. IN: *Revista Hospitalidade*. Ano 2, n.1. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, p.23-32.
- KAUCHAKJE, Samira. 2003. Comunidade Surda. IN: SILVA, Ivani Rodrigues; KAUCHAKJE, Samira; GESUELI, Zilda Maria. *Cidadania, surdez e linguagem – desafios e realidades*. São Paulo: Plexus, p. 57-66.
- LASHLEY, Conrad. 2004. Para um entendimento teórico. IN: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole, p. 01-24.
- MULLER, Hansruedi. 2003. Turismo e hospitalidade no século XXI. IN: LOCKWOOD, Andrew; MEDLIK, S. *Turismo e Hospitalidade no século XXI*. Barueri, SP: Manole, p. 63-72.
- OLIVEIRA, Manfredo 1993. Araújo. *Ética e sociabilidade*. São Paulo: Loyola,
- PAULA, Nilma Morcerf. 2004. Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes. IN: DECNKER, Ada Freitas Maneti. *Planejamento e gestão em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Thomson, p. 149-166.
- REJOWSKI, Miriam. 1998. *Turismo e pesquisa científica: pensamento internacional x situação brasileira*. Campinas, SP: Papyrus.
- REJOWSKI, Miriam e SOLHA, Karina Toledo. 2002. Evolução do Turismo no Brasil. IN: REJOWSKI, Miriam (org). *Turismo no percurso do tempo*. São Paulo: Aleph,
- RIBAS, João B. Cintra. 2003. *O que são pessoas deficientes?* São Paulo: Brasiliense.
- ROSAT, M. 1962. Personalidade adulta e as relações humanas. IN: JAMESON, S.H. *Relações Humanas*. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, p. 143-148
- SASSAKI, Romeu Kazumi. 2003. *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea.
- _____. 2005. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA.

SILVA, Yolanda Flores. e BOIA, Yolanda Irene Keller. 2006. Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. IN: RUSCHAMNN, Doris e SOLHA, Karina Toledo. *Planejamento turístico*. Barueri, SP: Manole.

SILVA, Yolanda Flores e GONÇALVES, Patrícia Spíndola. 2006. A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais. *Revista Turismo – Visão e Ação* – vol. 8. n.1 jan/abr. p. 9-29.

TRINDADE, Maria Nazaré. 2004. A pessoa portadora de deficiência como turista. IN: *RT&D – Revista Turismo & Desenvolvimento*. vol.1. n.1. Lisboa: Editorial Notícias. p. 73-80.

VEIGA, Luciana e GONDIM, Sonioa Maria Guedes. 2001. A utilização de métodos qualitativos na ciência política e no marketing político. IN: *Opinião Pública*. Vol. 7, n. 1. Campinas, Disponível em: www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-2762001000100001&script=sci. Acessado em 01 mai. 2007.

WERNECK, Claudia. *Você é gente? O direito de nunca ser questionado sobre o seu valor humano*. Rio de Janeiro, WVA: 2003.

Recebido em: 15/11/2006 (1ª versão) 25/02/2008 (2ª versão)

Aprovado em: 19/05/2008