

Hospitalidade Inclusiva: construção de um novo conceito através de uma percepção da inclusão de pessoas com **deficiência intelectual**

Inclusive Hospitality: building a new concept through a perception of the inclusion of people with **intellectual disabilities**

JÉSSICA SIQUEIRA LUIZ * [jessicasiqueira@id.uff.br]

CARLOS ALBERTO LIDIZIA ** [csoares@vm.uff.br]

Palavras-chave | Hospitalidade, deficiência intelectual, turismo

Objetivos | O artigo tem como objetivo geral detalhar as atividades e objetivos do projeto turismo e hospitalidade inclusiva da Universidade Federal Fluminense que se incluem: o incentivo à ocupação dos espaços turísticos por pessoas com deficiência intelectual, através de visitação e incentivo à inclusão laboral. Já como objetivos específicos temos: A Sensibilização através de ações a sociedade quanto à Hospitalidade e Turismo inclusivos; Realização de visitações com pessoas com deficiência intelectual; Ampliação do “repertório” de locais de desejo de visitação; Sensibilização dos funcionários e dos visitantes dos atrativos para a inclusão social de pessoas com deficiência intelectual.

Metodologia | Como metodologia foi utilizado pesquisa bibliográfica para embasamento referente a pessoas com deficiência intelectual, acessibilidade, inclusão social, Turismo acessível. Foi realizado uma análise dos 3 anos de atividades do projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva a fim de demonstrar com dados obtidos durante as atividades a possibilidade de proposição do conceito de Hospitalidade Inclusiva. Além de métodos qualitativos e de observação tendo como norteador a percepção. A pesquisa foi realizada através de atividades desenvolvidas com alunos da Escola Especial Favo de Mel que lida com pessoas com Deficiência intelectual da Comunidade de Quintino/RJ e Região, durante visitas a atrativos turísticos da cidade do Rio de Janeiro. Foi utilizado, com auxílio dos professores especializados da CAEP- Favo de Mel, a técnica de autogerenciamento que visa promover a tomada de decisões em pessoas com deficiência intelectual. Além disso, todas as ações têm como base teórica autores que tratam sobre Turismo, Hospitalidade, Inclusão Social e pessoas com deficiência intelectual.

* Pós-graduanda do MBA em Gestão de Serviços. Bacharel em Turismo (UFF). Coordenadora de Projetos Sociais do Núcleo de Projetos na Universidade Federal Fluminense

** Doutorando em Engenharia pela Universidade Federal Fluminense. Mestre em Engenharia da Produção pela UFF. Coordenador da Pós graduação da Faculdade de Turismo e Hotelaria e do Núcleo de Projetos. Universidade Federal Fluminense

Principais resultados e contributos | A percepção obtida é que mais do que barreiras arquitetônicas as barreiras que mais impedem o processo de inclusão são as subjetivas ou atitudinais. Porque a inclusão social é um processo que envolve relacionamento entre pessoas. Pode-se fazer leis que obriguem as escolas regulares a aceitarem alunos com deficiências em suas classes, e as empresas a contratarem uma cota de trabalhadores que tenham deficiências. Mas, não se pode fazer uma lei que obrigue as pessoas a serem amigas ou conversarem dos deficientes, ou não olharem de modo estranho e tratá-los como crianças. A aceitação social não é algo que se expresse por leis, ela vem de um processo de educação social e de sensibilização social. Acreditamos que fazer com que essas pessoas ocupem os locais destinados ao lazer e ao turismo fará com que as pessoas que trabalham com o turismo, os órgãos responsáveis, e a sociedade se sensibilizem e passem a entender os direitos das pessoas com deficiência intelectual como cidadãos, e as capacidades dessas pessoas.

Constatamos que a sociedade não sabe lidar com as pessoas com deficiência intelectual. Presenciamos várias atitudes como tratá-los com infantilidade, falar alto como se não ouvissem, ou dirigir-se aos mediadores para perguntar algo ao invés de perguntar aos próprios. As pessoas querem ser tratadas como são, sempre com respeito que merecem infantilizar ou ignorá-las só faz com que o preconceito seja perpetuado. Não há como promover a inclusão e educar uma sociedade se ações como essas não tem a divulgação necessária.

Precisamos ter maior atenção com o que chamamos de inclusão, pois apesar de hoje se ter clara a necessidade da acessibilidade para o bem-estar e a autonomia das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, é primordial uma ação conjunta a fim de promover e sensibilizar a sociedade sobre a inclusão, e da capacidade que as pessoas com deficiência, e principalmente as com deficiência intelectual, tem de conduzir a própria vida. É vital que esses equipamentos capacitem seus funcionários quanto ao atendimento dessas pessoas, além do incentivo à participação da sociedade, a fim de se criar um ambiente mais justo. E é imprescindível que profissionais que atuam na área do turismo, estudemos, pesquisemos e entendamos mais sobre a hospitalidade, e percebamos maneiras de fazer da hospitalidade e do turismo um meio de inclusão.

Limitações | As limitações ao longo do trabalho foram as barreiras atitudinais e de relacionamento. As pessoas não sabem lidar com as pessoas com deficiência intelectual e os mesmos ainda são vistos como incapazes. Outra limitação foi a falta de entendimento dos profissionais que trabalham nos atrativos quanto as leis e políticas sociais para pessoas com deficiência intelectual, causando muitas vezes constrangimento e impedimento de uso de alguns benefícios, como o acesso ao elevador do Cristo Redentor sob alegação de que o acesso seria somente para pessoas com deficiência física/cadeirantes. E por último foi a falta de documentação, muitos destas pessoas com deficiência intelectual não possuíam documento de identidade.

Conclusões | Apesar da pouca acessibilidade nós conseguimos fazer com que grupo de adolescentes saísse dos muros da escola e de suas casas e tivessem condições de serem inseridos num processo de mudanças, no qual é possível trazer, para dentro do mundo das pessoas que necessitam de acessibilidade, inclusão e acesso ao Turismo, sendo no mercado de trabalho, na educação ou tendo acesso aos atrativos, fazendo com que a hospitalidade seja igualitária para todos, com a inclusão fazendo parte deste processo que precisa deixar a lentidão para trás e ganhar mais investimentos, seja do governo ou de parcerias

com a iniciativa privada. Não existe um conceito ou estudo sobre Hospitalidade Inclusiva, é um termo novo nunca antes utilizado por pesquisadores. Nós temos pesquisado e estudado acerca dos assuntos relacionados. Desejamos abrir as portas para que possamos debater e aprofundar no tema com outros pesquisadores da área, e que a partir deste trabalho aqui apresentado seja possível surgir mais trabalhos, mais debates e reflexões sobre a Hospitalidade Inclusiva, assim como o desenrolar do desenvolvimento de um novo conceito de Hospitalidade.

References |

Grinover, L. (2006). A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade, e identidade, *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50.69