

Hospitalidade inclusiva: construção de um novo conceito por meio de uma percepção da inclusão de pessoas com deficiência intelectual

Inclusive Hospitality: construction of a new concept through a sense of inclusion of people with intellectual disabilities

Carlos Alberto Lidizia Soares¹

Jéssica Siqueira Luiz²

Este artigo foi recebido em 07 de outubro 2016 e aprovado em 04 de novembro de 2016

Resumo: Hoje, alguns estudiosos pesquisam e debatem sobre turismo social, turismo acessível e turismo inclusivo, mas pouco se fala sobre a relação da hospitalidade com a inclusão. Pouco se fala sobre a hospitalidade como forma de incluir pessoas na sociedade. As discussões sobre a inclusão de pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida são diversas, mas pouco se debate sobre a inclusão de pessoas com deficiências cognitivas e intelectuais nos espaços públicos e urbanos de uso comum, poucas são as ações para quebra de paradigmas quanto à capacidade dessas pessoas. Com o intuito de discorrer, debater e quebrar paradigmas, os autores trazem, por meio deste artigo, uma percepção vivida nas atividades turísticas realizadas com pessoas com deficiência intelectual em atrativos da cidade do Rio de Janeiro durante os anos de 2014 e 2015. Objetiva-se com o trabalho proporcionar, por meio do debate, a sensibilização quanto à construção de um novo conceito de hospitalidade inclusiva e ao incentivo de ações de inclusão de pessoas com deficiência intelectual.

Palavras-chave: hospitalidade, deficiência intelectual, turismo

¹ Doutorando em Engenharia, Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal Fluminense (2004), Especialização em Administração de Sistemas de Informação pela UFF, Graduado em Administração de Empresas (2000). Atualmente é professor assistente da Universidade Federal Fluminense e professor convidado em diversas instituições de ensino superior em cursos de Pós-graduação. Tem experiência na área de Administração Tecnologia da Informação e Turismo. Atuando principalmente nos seguintes temas: Seis Sigma, Indicadores de Desempenho, Produtividade, Estratégia, Planejamento Estratégico e Inteligência de Negócios.

² Pós-Graduada do MBA em Gestão de Serviços com ênfase em Eventos da Universidade Federal Fluminense; Bacharel em Turismo da Universidade Federal Fluminense (UFF); tem experiência na área de Administração e Turismo. Coordena o grupo de Pesquisa e Extensão Turismo e Hospitalidade Inclusiva na Faculdade de Turismo e Hotelaria na UFF; Desenvolve Projetos Sociais no Núcleo de Projetos da Faculdade de Turismo e Hotelaria (UFF); Assistente Administrativo da Pós Graduação (MBA) em Gestão de Serviços da Faculdade de Turismo e Hotelaria; Desenvolve pesquisas nas linhas de Hospitalidade, Acessibilidade e Inclusão Social;

Abstract: Today some scholars research and debate on Social Tourism, Accessible Tourism and Tourism Inclusive, but little is said about the relationship of Hospitality with Inclusion. Little is said about the hospitality as a way to include people in society. Discussions on the inclusion of people with disabilities or reduced mobility are diverse, but little debate on the inclusion of people with cognitive and intellectual disabilities in public and urban spaces in common use, there are few actions to break paradigms as the ability of these people. In order to discuss, debate and break paradigms bring the authors of this article by a perception lived through tourist activities with people with intellectual disabilities in attractions of the city of Rio de Janeiro during the years 2014 and 2015. The objective is provide through debate awareness about the construction of a new concept of inclusive hospitality and encourage actions of inclusion of people with intellectual disabilities.

Key words: hospitality, intellectual disabilities, tourism

1.Introdução

O Projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva surgiu em 2013 quando, em contato com pessoas com deficiência intelectual da CAEP Favo de Mel —, pôde-se perceber uma carência de atividades relacionadas com turismo e lazer para essas pessoas. Durante as atividades realizadas pelo Projeto, verificou-se que a ausência de tais pessoas especiais nas atividades turísticas se dava pela falta de hospitalidade nos lugares. Ao pensar na acessibilidade como um dos elementos para que um local se torne hospitaleiro, por exemplo, ainda se tem um longo caminho a percorrer até que os atrativos e as cidades se tornem hospitaleiros.

Nas cidades, percebe-se a hostilidade às pessoas com deficiência, pois se desenvolvem a maioria dos locais para fruição de pessoas ditas “normais”. Luiz (2016) afirma que existe um ciclo vicioso: as pessoas com deficiência não saem de casa por não haver acessibilidade, e os espaços não se adequam, pois essas pessoas não os visitam. As pessoas com deficiência, durante muito tempo, foram impedidas de sair de casa, seja por familiares, seja por preconceito social. Algumas eram escondidas pela família, por vergonha ou proteção. E isso fez com que as cidades se desenvolvessem sem nelas pensar. De uns tempos para cá, com o entendimento, o avanço da tecnologia que permite maior acesso à informação e com o progresso da medicina, tais pessoas começaram a ser inseridas na sociedade, mas, sem a devida adequação dos espaços, muitas se veem impedidas de desenvolver seus direitos.

Hoje, de acordo com o Censo 2010, 23,9% da população do Brasil declararam-se portadores de algum tipo de deficiência; desses, 1,40% com deficiência intelectual. Sabedores desses números, várias ações vêm sendo realizadas nos últimos anos a fim de proporcionar melhor qualidade de vida, incluir e garantir os direitos sociais e civis de deficientes. Uma das ações a citar é a aprovação da Lei da Inclusão e, com ela, a criação do Estatuto da Pessoa com Deficiência. Além disso, com os megaeventos realizados no Brasil nos últimos anos, entre eles as Paraolimpíadas, ações para a diminuição de barreiras, principalmente as arquitetônicas, têm sido feitas nas cidades para melhor mobilidade e fruição de deficientes.

Porém, quando se trata de deficientes intelectuais, a acessibilidade vai além da diminuição de barreiras arquitetônicas: corresponde ao relacionamento humano, pois o essencial num espaço para essas pessoas é o saber receber, saber lidar e saber interagir com elas. Ao perceber-se isso, conceitua-se inclusão por meio de hospitalidade ou hospitalidade inclusiva — termo ou conceito inexistentes na literatura e que, por meio deste trabalho, objetiva-se debater e abrir espaço para discussões.

Como metodologia para a construção deste artigo, utiliza-se a pesquisa bibliográfica para embasamento teórico referente a pessoas com deficiência intelectual, à acessibilidade, à inclusão social e ao turismo acessível. Analisam-se, também, atividades, durante três anos, do Projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva a fim de demonstrar, pelos dados obtidos durante as atividades, a possibilidade de criação do conceito de hospitalidade inclusiva.

2.Marco teórico

O conceito atual de deficiência intelectual, da *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities* — Associação Americana de Deficiência Intelectual e Desenvolvimento (2010) —, aponta para um funcionamento intelectual inferior à média (QI), associado a limitações adaptativas em, pelo menos, duas áreas de habilidades (comunicação, autocuidado, vida no lar, adaptação social, saúde e segurança, uso de recursos da comunidade, determinação, funções acadêmicas, lazer ou trabalho), que ocorram antes dos 18 anos de idade. Já Almeida (2013) assevera que deficiência intelectual — ou atraso mental — é o que se usa para uma pessoa que apresenta certas limitações no funcionamento mental e no desempenho de tarefas, como as de comunicação, de cuidado pessoal e de relacionamento social. Essas limitações provocam uma maior lentidão na aprendizagem e no desenvolvimento dessas pessoas, ou seja, elas podem precisar de um pouco mais de tempo para aprender a falar, caminhar e aprender competências necessárias para cuidarem-se, para terem autonomia. O que não quer dizer que não aprenderão: só pode levar mais tempo.

São pessoas que precisam de oportunidades para poder desenvolver habilidades e romper limites intelectuais; com isso, têm de superar-se a cada dia, mostrando que podem ser incluídas na sociedade e que têm a capacidade de tomar as próprias decisões como cidadãos. No modelo atual, entende-se que esses indivíduos precisam de apoio e suportes para exercer a cidadania; porém, ao ter-se um contato diferenciado com cada um deles, encontram-se as maiores habilidades e as possibilidades de eles as desenvolverem.

Luiz (2016) discorre que, durante anos, a inclusão de pessoas com deficiência foi acertada como um problema independente, ficando sob a responsabilidade das famílias e de entidades especializadas o encargo de cuidar e direcionar a vida delas, o que as afastou da convivência social, aumentando a exclusão social e a desigualdade. Afirma o autor:

Esta exclusão fez também com que muitos deficientes evitassem o convívio e não exigisse seu direito de cidadão, vivendo assim à margem da sociedade. Sociedade essa que, ao desenvolver seu espaço urbano, não pensou na fruição e no bem-estar dessas pessoas, ocorrendo assim um círculo vicioso, onde não se desenvolvem acessos e acessibilidade por pensar em um padrão de “normalidade” onde se excluem pessoas com deficiência, e, por consequências pessoais, com deficiência não saem de suas casas por não haver um espaço público/urbano acessível (LUIZ, 2016, p. 15).

O estudo da inclusão social e da acessibilidade dos espaços é relativamente recente; os primeiros debates aconteceram por volta do início dos anos 1960, mas as primeiras intervenções e debates mais significativos começaram no fim dos anos 1990 e início dos anos 2000. Em relação ao conceito pode-se citar Mendes (2008) que afirma que, no estudo da inclusão social, basicamente se defende o objetivo de “se criar uma sociedade capaz de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças e necessidades individuais. Para isso, preconizam-se soluções aos problemas existentes nos ambientes humano e arquitetônico, soluções essas que propiciem iguais oportunidades de acesso às informações e ao meio físico” (MENDES, 2008).

A hospitalidade tem de englobar todos os setores da sociedade e estar unida com a inclusão; por conta disso, no Projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva, da Faculdade de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, investe-se no processo de atendimento a pessoas com deficiência intelectual, pois é um grupo que tem pouco ou nenhum acesso ao turismo, seja no mercado de trabalho ou na visitação a atrativos turísticos. Deve ser levado em conta que o espaço utilizado por turistas com deficiência e pelos sem deficiência é o mesmo, portanto não se deve separar uns dos outros, pois é

importante haver um turismo integral, com os pressupostos claros e ativos do turismo e da hospitalidade sendo cumpridos.

O Projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva inicia-se em 2013, no Salão Estadual de Turismo que aconteceu em Niterói em que dez adolescentes da Escola de Educação Especial Favo de Mel, especializada na profissionalização de jovens e adultos com deficiência intelectual, estiveram presentes e fizeram um *tour* pelo caminho Niemeyer com o guiamento de alunos do curso de Turismo da UFF.

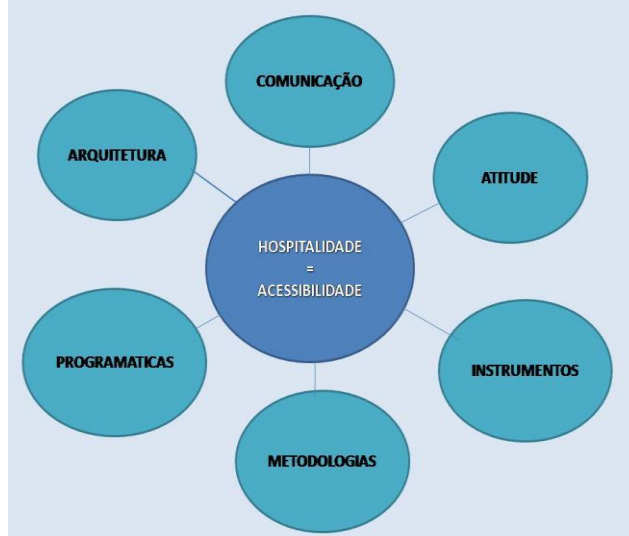
Esse Projeto foi estruturado e pensado por um dos autores, que idealizou uma maneira em que pessoas com algum tipo de exclusão social deveriam ter acesso ao turismo em sua totalidade, por entender que hospitalidade e turismo se complementam e caminham juntos já que o turismo se baseia na troca e no intercâmbio de relações.

Para Paula (2004), a interação entre os diversos segmentos da sociedade e as pessoas com deficiência implica:

[...] reconhecimento de que a hospitalidade é uma via de duas mãos, devendo existir respeitabilidade mútua para 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.

Ou seja, a hospitalidade pode ser definida também por acessibilidade. Ela se constitui na legitimação da igualdade entre todos e é a efetivação do direito que cada cidadão tem de ir e vir, de tomar as próprias decisões e de ter a melhora da qualidade de vida. Uma sociedade inclusiva implica compreensão da diversidade humana que garanta às pessoas com deficiência uma vida autônoma e independente, em que elas tomem as próprias decisões e assumam o controle de suas vidas, quebrando estigmas presentes na sociedade.

Figura 1. Diagrama da hospitalidade e inclusão social das pessoas com deficiência



Fonte: MENDES e PAULA (2008). Baseada nos livros de Sassoki (2003), Werneck (2003), Correr (2003).

Mendes e Paula (2008) explicam, no diagrama (Figura 1), a definição da hospitalidade como sendo acessibilidade, englobando os diferentes tipos de barreiras que existem na sociedade: barreiras de comunicação, de metodologias, instrumentos, atitudes, arquitetônicas e programáticas. E Luiz (2016) discorre que é “necessário, portanto, a diminuição de tais barreiras para que se tenha uma plena hospitalidade e as pessoas com deficiência sejam incluídas [...] assim sendo, o turismo pode ser um importante meio de inclusão, possibilitando autonomia, direito à igualdade e diminuição do preconceito através da sensibilização”. Amaral (1998) debate que o preconceito e a decorrente discriminação vivida ainda com mais intensidade pelos significativamente diferentes impedem-nos de vivenciar seus direitos como cidadãos. E Kauchakje (2003, p. 69) diz que o “direito à igualdade supõe que demandas e necessidades (individuais ou em grupo) têm legitimidade e igual lugar no cenário social. Dá vínculo do direito à igualdade com os movimentos por sociedades inclusivas”.

A sensibilização é o meio encontrado para permitir o direito e o acesso à igualdade e ao turismo, pois está relacionada com a capacidade de impressionar vivamente as coisas e, com base nas impressões, é possível transformá-las em conhecimento (Figura 2). O estado sensível, portanto, significa estar apto a sentir com profundidade as impressões, participar ativamente delas e tentar intervir sobre aquilo que está à volta.

A vivência e a experiência são a melhor forma de sensibilização; e, levando-se em conta que as pessoas com deficiência utilizam os mesmos espaços que as sem deficiência, a interação e a convivência num mesmo espaço é a melhor maneira de sensibilizar-se quanto à necessidade de inclusão e acessibilidade. Grinover (2005) analisa a cidade para definir hospitalidade, considerando que, quanto maior a legibilidade, mais hospitaleira ela será, facilitando o acesso de todos ao turismo, inclusive aos portadores das mais diversas deficiências, sendo essa uma atitude essencial para garantir a integração de deficientes ao ambiente em que se encontram e aos envolvidos no processo.

Figura 2. Gráfico da sensibilização turística



Fonte: FONSECA, Ari (2015). Aula disciplina Turismo e Educação, UFF.

Essa legibilidade permite segurança e autonomia às pessoas com deficiência. A autonomia, não a permitida pelo espaço, mas aquela que dá à pessoa o poder de decisão é fruto muitas vezes de um trabalho intenso realizado pela família e pelas instituições que apoiam o deficiente intelectual. O aprendizado e as limitações adaptativas, em pelo menos duas áreas de habilidades (comunicação, autocuidado, vida no lar, adaptação social, saúde e segurança, uso de recursos da comunidade, determinação, funções acadêmicas, lazer e trabalho), fazem com que deficientes intelectuais demorem mais a tomar decisões.

O não desenvolvimento das habilidades é fruto, muitas vezes, da atitude da família para com o indivíduo, mas também é fruto de uma sociedade que ainda não acredita na capacidade dele. O autogerenciamento, que é hoje uma das metodologias utilizadas pelo Projeto, somado ao apoio e ao conhecimento dos professores da Escola Favo de Mel, é utilizado e defendido por associações e estudiosos da área. Nesse método, são realizadas atividades que simulam situações reais do dia a dia, permitindo,

assim, que a pessoa com deficiência intelectual perceba as situações, analise as possibilidades e consequências, fazendo então com que decidam da melhor maneira que caminho tomar.

Sabe-se que a autonomia é um dos aspectos mais importantes para o desenvolvimento de uma pessoa. A aprendizagem da autonomia tem início nos primeiros anos de vida e vai-se desenvolvendo em diferentes etapas. Para as pessoas com Deficiência Intelectual (DI), porém, conseguir essa autonomia é um longo processo que requer um tempo maior, sustentado por um aprendizado mais sistemático, mediado por tecnologias de apoio e acessibilidade.

Pensar a inclusão na diversidade significa potencializar uma cultura institucional inclusiva. Para tal, as adaptações tecnológicas, a cultura social e todo o processo socioeducacional em suas práticas cotidianas necessitam ser redefinidos. Nesse processo, a atualização permanente de informações e conhecimentos na sociedade contemporânea favorece a inclusão de indivíduos com DI.

No Projeto, formula-se, como objetivo geral, o incentivo à ocupação dos espaços turísticos por pessoas com deficiência intelectual, por meio de visitação e incentivo à inclusão laboral. Já, especificamente, a sensibilização por meio de ações sociais quanto à hospitalidade e ao turismo inclusivo, a realização de visitas com pessoas com deficiência intelectual, a ampliação do “repertório” de locais de desejo de visitação, a sensibilização dos funcionários e dos visitantes dos atrativos para a inclusão social de pessoas com deficiência intelectual.

3. Metodologia

As metodologias utilizadas no Projeto são qualitativas e de observação e têm como norteadora a percepção. A pesquisa realiza-se por meio de atividades desenvolvidas com alunos da Escola Especial Favo de Mel que lida com crianças, jovens e adultos com deficiência intelectual da comunidade de Quintino/RJ e região, durante visitas a atrativos turísticos da área metropolitana do Rio de Janeiro. Foram realizadas pela equipe de voluntários do Projeto de Pesquisa e Extensão de Turismo e Hospitalidade Inclusiva da Faculdade de Turismo e Hotelaria (FTH) da UFF, formada por sete alunos e três professores da unidade. Utilizou-se, também — com o auxílio dos professores especializados da CAEP Favo de Mel —, a técnica de autogerenciamento que visa a promover a tomada de decisões em pessoas com deficiência intelectual. Além disso, todas as ações têm como base teórica autores que tratam de turismo, hospitalidade, inclusão social em pessoas com deficiência intelectual.

4.Resultados

O trabalho com os alunos da Escola Favo de Mel é, na maior parte, voluntário e realizado por alunos que se identificam com o Projeto e acreditam que o turismo tem de permitir acesso e alcance a todas as pessoas, não importando quais as condições. Eles aprendem, na prática, como gerar um turismo hospitaleiro e inclusivo.

O grupo de alunos com espectro autista e síndrome de *down* da Escola Favo de Mel já visitou alguns atrativos turísticos depois do início do Projeto, já que alunos da UFF os levaram para conhecer o Cristo Redentor, o Jardim Botânico, em que o guiamento foi feito exclusivamente com crianças. Foram realizadas também visitas ao Maracanã, Parque Lage e Planetário da Gávea.

O trabalho que, por meio do Projeto, se busca fazer é dar condições de acessibilidade às pessoas que precisam expandir o olhar sobre o turismo e ver que ele pode ser utilizado como forma de inclusão de grupos que, muitas vezes, ficam à margem da sociedade, seja por algum tipo de deficiência, seja por condições sociais.

Durante 2014, o propósito do Projeto foi fazer o guiamento dos alunos da Favo de Mel em pontos turísticos da região metropolitana do estado, com a finalidade de fazer com que eles, muitas vezes esquecidos, até mesmo pelo Poder Público, tivessem acesso aos atrativos turísticos da região metropolitana do Rio de Janeiro e sentim-se parte integrante do processo e não apenas meros espectadores. Dessa forma, gerar nos alunos da Favo de Mel o interesse de conhecer novos lugares, estimulá-los, por meio das visitas guiadas, ao desenvolvimento sociocultural e à interação com outras pessoas/turistas.

Já em 2015, foi um ano de planejamento e ações voltadas à estruturação do Projeto. Ações foram realizadas para que a Rede (UFF X Favo X SESC) se consolidasse. Foi o primeiro ano em que as ações foram feitas em conjunto com o SESC e toda a estrutura operacional (guias, ônibus e ingressos) foi feita pelo SESC. Contou-se com a colaboração de uma estagiária, aluna da FTH, que atuou dois dias da semana na Escola Favo de Mel, durante dez meses.

Foram realizadas, em 2015, várias atividades com os alunos, entre elas um debate para a escolha de locais de visitação e algumas atividades que começaram na escola e terminaram nas visitas. Em relação às visitas, foram realizadas três com oitenta alunos da Escola Favo de Mel (Tabela 1). Os locais visitados em 2015 foram três, escolhidos pelos alunos durante debate em sala: Maracanã; Planetário e Parque Lage.

Tabela 1. Número de alunos por visitas em 2015

Visita	Número de alunos
Parque Lage	27
Maracanã	26
Planetário	27
Total de alunos atendidos 2015	80

Fonte: Elaboração própria (2016).

Os resultados obtidos têm sido muito gratificantes para o grupo, pois é notória a satisfação de alunos e pais. Ao interagirem com um ambiente diferente do habitual, as pessoas com deficiência intelectual passam desenvolver-se mais.

Várias percepções tornaram-se possíveis, tanto em relação a reações dos alunos com deficiência intelectual da Escola Favo, como de outros turistas presentes nos locais e, ainda, de funcionários dos atrativos. Foi possível também a percepção quanto à acessibilidade do local e à receptividade e hospitalidade.

A parte operacional do Projeto, em 2014, para acesso aos atrativos turísticos onde se levou os alunos da Escola Favo de Mel, começava com o contato com o atrativo e o pedido de cortesias, pois se trata de um projeto social desenvolvido por alunos da UFF que cursam Turismo na forma de voluntariado.

O Projeto, até o fim de 2014, não recebia qualquer ajuda financeira de órgãos do governo, nas esferas estadual, municipal ou federal. Nos atrativos visitados pelos alunos, todos foram extremamente receptivos, atendendo prontamente à solicitação de visita aos locais, como o Cristo Redentor e o Jardim Botânico, onde se ofereceram cortesias tanto para os alunos de Turismo, quanto para os da Escola Favo de Mel, fazendo com que os passeios fossem realizados a contento nas datas estabelecidas e nos horários combinados. Em 2015, a parte operacional foi realizada pelo SESC, ficando, portanto, como atividade principal dos alunos da UFF a realização de pesquisas científicas, embasamento teórico, desenvolvimento de atividades lúdicas e pedagógicas, além da comunicação entre parceiros.

Começou-se, pois, a ter um olhar diferenciado sobre hospitalidade inclusiva, após a ida ao atrativo turístico mais visitado — o Cristo Redentor. Levou-se um grupo de adolescentes com deficiência intelectual, alguns com espectro autista, outros com síndrome de *down*, acreditando que, depois das obras feitas para a Copa do Mundo, a acessibilidade do equipamento estaria garantida. Porém, ao chegar ao local não se pôde usar o elevador, porque, segundo um dos funcionários, era para uso exclusivo de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, o que causou dificuldades ao acesso à estátua do Cristo. Questionados quanto ao uso e direito, humano e legal, de todas as pessoas com deficiência, independente do tipo, os funcionários foram irredutíveis e foi preciso continuar a visitação pela escadaria.

Alguns alunos da Escola Favo de Mel tiveram dificuldades para subir; as reações foram variadas: uns não queriam subir por medo e outros queriam subir correndo na frente do grupo. Ressalte-se que as respostas das pessoas com deficiência intelectual diante de obstáculos que lhes causem insegurança são as mais variadas e diversas possíveis, tornando-se muitas vezes impossível, principalmente para um grupo de apoiadores iniciantes (como era o caso do grupo naquele momento), pensar antecipadamente em alguma estratégia de ação e sendo necessárias improvisações. Nas visitas, há sempre apoio e ajuda de professores especialistas no assunto que trabalham na escola; no entanto, foi a primeira vez que se deparou com o autogerenciamento. Alguns voluntários queriam ajudar aos que não desejavam subir, porém os professores explicaram que eles deveriam decidir e subir sozinhos, porque é a melhor maneira de fazê-los enxergar que são capazes e que podem tomar decisões sem a intervenção de ninguém.

É importante que as pessoas com deficiência intelectual percebam que cada escolha delimita sua relação com o outro em diferentes situações da vida; nesse prisma, realizar um trabalho educativo e social, sobretudo, favorece a construção dos dispositivos metacognitivos necessários ao poder de decidir com consciência, levando-as a entender que haverá ocorrências futuras com as quais terão de lidar. Assim, Faria (2009) diz que “o autogerenciamento permite que essa escolha seja feita de forma mais reflexiva dando direção e estimulando os comportamentos necessários que levem para o objetivo a ser alcançado”. Dessa maneira, é possível entender a capacidade dessas pessoas e incluí-las em atividades turísticas, fazendo com que interajam com outras pessoas: é a melhor forma de sensibilização.

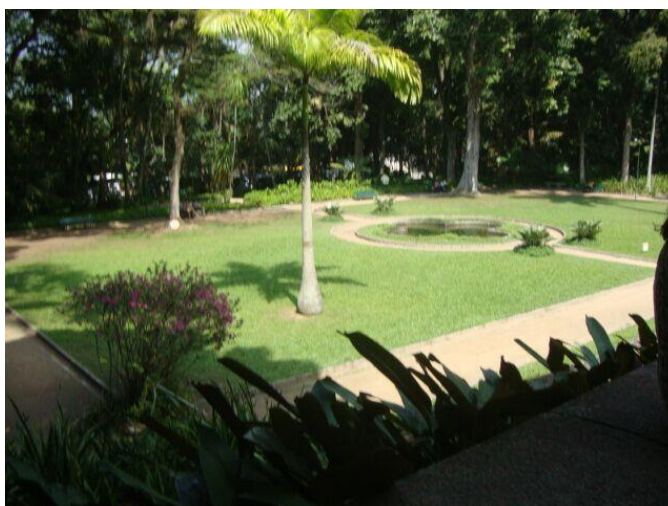
Nas visitas, como dito, as reações registradas foram também das pessoas ali presentes nos atrativos. No Cristo, muitos, quando viram o grupo, ficaram surpresos; outros queriam entender quem era, e mais outros, por sua vez, queriam tirar fotos. Muitas dessas reações são compreendidas pelo fato de não se encontrar sempre essas pessoas em todos os locais frequentados. Nas visitas, pois, não se sofreu nenhum tipo de preconceito e exclusão por parte dos outros visitantes, mas não se pode ficar alheio ou fechar os

olhos, já que o preconceito existe. E mais: há, ainda, o pensamento, que insiste em rondar, quanto às pessoas com deficiência intelectual, e que causa exclusão e marginalidade social.

Em 2015, as visitas ocorreram com um conhecimento maior a respeito das pessoas com deficiência intelectual e de algumas técnicas de autogerenciamento. Ainda falta mais conhecimento, porém os aprendizados adquiridos em visitas passadas fizeram com que o planejamento das visitas e atividades fosse mais organizado.

Durante a visita ao Parque Lage, pediu-se aos alunos que fotografassem o parque (Figura 3). Num determinado momento da visita, eles foram direcionados a uma oca, e lá foi pedido que desenhassem o que mais gostaram do Parque. Percebeu-se, nas pinturas e nas fotografias, o olhar sobre o espaço e sobre o momento.

Figura 3. Olhar do turista



Fonte: Acervo do Projeto — aluna Mariana da Escola Favo de Mel.

Já no Planetário, solicitou-se aos alunos que prestassem bem atenção em tudo o que fosse dito durante a visita. E, ao voltar, no ônibus, fez-se uma gincana com cinco perguntas, todas respondidas prontamente por eles. Curiosas foram a concentração e a atenção deles em relação ao que era explicado durante a visita.

Em um determinado momento, na cúpula de apresentação do espaço, permitiram-se perguntas. Os alunos da Escola Favo de Mel prontificaram-se a fazê-las, como: “Qual o tamanho das estrelas? ”, “Qual o tempo de vida delas? ”, “Quanto tempo se levaria para viajar até a Lua?” Tais perguntas encantaram os

guias e outras pessoas que lá estavam. O que se percebe é que, muitas vezes, a capacidade dessas pessoas é subestimada, porque se vive com estigmas, paradigmas e estereótipos de que elas não são capazes de pensar, agir ou refletir. Mas a verdade é que, com as limitações e respeitando-se o tempo de cada uma delas, quando incentivadas e estimuladas as pessoas com deficiência intelectual são capazes de refletir e debater como qualquer um. O autogerenciamento e as atividades que as colocam diante de simulações do dia a dia fazem com que se desenvolvam.

5. Conclusão

A percepção obtida, nesses anos de Projeto, é que mais do que barreiras objetivas ou arquitetônicas, as que mais impedem o processo de inclusão são as subjetivas ou atitudinais, porque a inclusão social é um processo subjetivo que envolve relacionamento entre pessoas. Conforme afirma Glat (2004), “pode-se promulgar 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 dos deficientes”, ou conversarem com pessoas com deficiência, ou não olharem de modo estranho, ou tratá-los como crianças. A aceitação social não é algo que se promulgue por leis, a aceitação social vem de um processo de educação e sensibilização sociais. Por isso, acredita-se que fazer com que essas pessoas ocupem os locais destinados ao lazer e ao turismo fará com que as que trabalham com o turismo, os órgãos responsáveis e a sociedade como um todo se sensibilizem e passem a entender os direitos e as capacidades das pessoas com deficiência intelectual.

Constatou-se, em todas as visitas, que as pessoas não sabem lidar com pessoas com deficiência intelectual. Foram presenciadas, várias vezes, atitudes de estranhamento, como tratá-los com infantilidade, falar alto — como se não ouvissem —, ou dirigir-se aos mediadores para perguntar algo em vez de perguntar-lhes diretamente. Na página do Programa de Acessibilidade da Câmara dos Deputados, na internet, há dicas de relacionamento, orientações de como se relacionar com pessoas com deficiência: não são regras, mas esclarecimentos. Por exemplo: “Trate-as com respeito e consideração. Se for criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente e, se for adulta, trate-a como tal.” As pessoas querem ser tratadas como são, sempre com o respeito que merecem; infantilizá-las ou ignorá-las só faz com que o preconceito se perpetue. A iniciativa da Câmara em criar uma página na internet é boa, mas falta divulgação. Não há como promover a inclusão e educar uma sociedade se ações como essas não têm a divulgação necessária.

A percepção como grupo é de que se precisa ter uma maior atenção com a 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 a capacidade das pessoas com deficiência, seja ela qual for, mas principalmente as com deficiência intelectual, capazes de conduzir as próprias vidas. É vital que equipamentos capacitem funcionários para o atendimento a essas pessoas e também o incentivo à participação da sociedade, a fim de se criar um ambiente mais justo para todos. E é imprescindível que os profissionais que atuam na área do turismo, estudem, pesquisem e entendam mais sobre a hospitalidade, para que encontrem formas de fazer da hospitalidade e do turismo um meio de inclusão.

Por meio do olhar de estudantes do curso de Turismo, integrantes do Projeto, entende-se que, apesar da pouca acessibilidade, todos os passeios foram proveitosos, pois se conseguiu fazer com que o grupo de adolescentes saísse dos muros da escola e de suas casas e tivessem condições de ser inserido num processo de mudanças, no qual o Projeto, por meio do desenvolvimento, quer trazer para o mundo das pessoas que necessitam de acessibilidade e inclusão o acesso ao turismo, seja no mercado de trabalho, na educação ou simplesmente no ingresso em atrativos que existem pelo País afora, fazendo com que a hospitalidade seja igualitária para todos, com a inclusão fazendo parte desse processo. Assim, é importante deixar a lentidão para trás e ganhar mais investimentos, sejam do governo ou de parcerias com a iniciativa privada.

Não existe um conceito ou estudo sobre o que seria hospitalidade inclusiva é um termo novo e o grupo do Projeto Turismo e Hospitalidade Inclusiva tem feito trabalhos de pesquisa e estudos acerca dos assuntos relacionados com esse assunto. O objetivo daqui para frente é abrir as portas para que se debata e aprofunde o tema com outros pesquisadores da área: e, com base neste trabalho aqui apresentado, seja possível o surgimento de mais trabalhos, mais debates e mais reflexões sobre hospitalidade inclusiva, assim como o desenrolar do desenvolvimento de um novo conceito de hospitalidade.

6.Referências

- AAIDD. **Discapacidad intelectual:Definición, clasificación y sistemas de apoyo.** Trad. Miguel Ángel Verdugo Alonso. 10. ed. Madrid: Alianza, 2011.
- GALVÃO FILHO, T. A. **A Tecnologia Assistiva: de que se trata?**. In: MACHADO, G. J. C.; SOBRAL, M. N. (Orgs.). **Conexões: educação, comunicação, inclusão e interculturalidade.** Porto Alegre: Redes, 2009, p. 207-235.

- GLAT, R. **Autodefensoria/Autogestão: movimento em prol da autonomia de pessoas com deficiência mental — uma proposta político-educacional.** In: Anais CONGRESSO ESTADUAL DAS APAES DE MINAS GERAIS, Belo Horizonte/MG. 2004 (Disponível em CDRom).
- GRINOVER, L. **A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade, e identidade.** *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano 3, n.º 2, p. 29-50, set. 2006.
- GRINOVER, L. **Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.** In: DIAS, Célia Maria Moraes. *Hospitalidade, reflexões e perspectivas.* São Paulo, Mande, 2002, p. 25-38.
- KAUCHAKJE, S. **Comunidade surda: as demandas identitárias no campo dos direitos, da inclusão e da participação social.** In: SILVA, Ivani Rodrigues *et. al.* **Cidadania, surdez e linguagem: desafios e realidades.** São Paulo: Plexus, 2003, p. 57-67.
- LUIZ, J. S. **Percepção da acessibilidade: uma comparação de alguns atrativos da cidade de Málaga (Espanha) e Rio de Janeiro (Brasil)** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Turismo) — Universidade Federal Fluminense, Faculdade de Turismo e Hotelaria. 2016.
- MENDES, B.; PAULA, N. M. de. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. *Revista Científica Turismo em Análise*, vol.19, n.º2, 2003.
- PAULA, N. M. **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, 2004.
- REJOWSKI, M. **Turismo pesquisa científica: pensamento internacional X situação brasileira.** Campinas/SP: Papyrus, 1998.
- SASSAKI, R. K. **Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida.** São Paulo: Áurea, 2003.