

# Turismo e Pessoas com Deficiência: Atitudes dos Gestores do Setor Hoteleiro<sup>1</sup>

*Tourism and People with Disabilities: Attitudes of Managers in the Hotel Sector*

Janayna de Cássia Coelho Suzano<sup>2</sup> & Maria Nivalda Carvalho-Freitas

Universidade Federal de São João del-Rei, São João del-Rei, Brasil

---

## Resumo

A pesquisa analisa a atitude de gestores de empreendimentos hoteleiros mediante uma nova realidade: a ampliação do turismo às pessoas com deficiência. Para a avaliação das atitudes, foram considerados: o componente cognitivo (crenças), o componente afetivo, a intenção comportamental e o comportamento. A amostra foi composta por 81 estabelecimentos (hotéis e pousadas) de duas cidades turísticas mineiras. O método de pesquisa adotado foi o survey de desenho transversal. Verificou-se que os gestores possuem dúvidas em relação à deficiência e tendem a concordar com a concepção de deficiência pautada nos pressupostos da inclusão. As ações realizadas nos estabelecimentos são as que exigem menor investimento financeiro. Os conhecimentos sobre a legislação sobre a inserção de PcDs no turismo favorecerem as ações de adaptação das condições e procedimentos de atendimento. Observou-se que quanto maior a percepção dos benefícios da inserção de PcDs, maiores as ações de adaptação dos procedimentos de atendimento.

*Palavras-chave:* Pessoas com Deficiência, Inclusão, Turismo

## Abstract

This research analyses the attitude of managers of hotel establishments before a new reality: the expansion of tourism from people with disabilities. For the assessment of the attitudes, the following items were taken into account: the cognitive component (beliefs), the affective component, the behavioral intention, and the behavior. The sample consisted of 81 establishments (hotels and inns) in two touristic towns in the state of Minas Gerais. The research method adopted was the transverse survey. It was observed that the managers have doubts concerning the disabilities and tend to agree with the concept of disability based on the assumptions of inclusion. The actions performed in the establishments are the ones requiring less financial investment. The awareness of the legislation governing people with disabilities in tourism favors the actions of adaptation of the assistance conditions and procedures. It was verified that the bigger the perception of the benefits of the insertion of people with disabilities, the bigger the actions of adaptation of the assistance procedures.

*Keywords:* People with Disability, Inclusion, Tourism

---

<sup>1</sup> Apoio: Universidade Federal de São João del-Rei

<sup>2</sup> Contato: [janaynadecassia@gmail.com](mailto:janaynadecassia@gmail.com)

O presente estudo busca analisar a atitude de gestores de pequenos e microempreendimentos de serviços hoteleiros, que têm se deparado com uma nova realidade: a ampliação do turismo às pessoas com deficiência (PcDs).

As primeiras políticas públicas nacionais de inserção social de PcDs são oriundas da década de 1960 e focavam, especialmente, a área educacional. Somente na década de 1990, outras políticas começaram a ser implantadas e estendidas para o âmbito profissional. No entanto, foi a partir de 1999, com a Lei de Cotas, que as PcDs começaram a se inserir em maior número no mercado de trabalho. Conforme dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), no ano de 2008, o número de vínculos empregatícios formais de PcDs era de 323.210; em 2009, o número de PcDs diminuiu, passando para 288.593 vínculos; e, em 2010, houve um aumento do número absoluto de vínculos, passando para 306 mil (Ministério do Trabalho e Emprego, 2010).

Neste novo contexto, as PcDs passam a ter mais acesso ao capital e, conseqüentemente, ao lazer e ao turismo. O atendimento desse novo mercado valoriza a diversidade e é uma incipiente opção de negócio (Saeta & Silva, 2002). Nesse sentido, investigar aspectos relacionados às atitudes dos gestores frente a essa nova opção de negócio pode contribuir para a construção de valores organizacionais que contemplem a diversidade e a equidade<sup>3</sup> na oportunidade para todos, em especial para as PcDs.

De acordo com o Decreto n. 3.298 (1999), deficiência refere-se a alguma perda ou anormalidade que compromete uma função (psicológica, fisiológica ou anatômica), pautando-se nos padrões de normalidade considerados para o ser humano, e incapacita o desempenho de atividade. Em função de contingências históricas, sociais e espaciais, essa alteração poderá resultar em perda da autonomia para a pessoa, trazer problemas de discriminação social e dificultar a inserção social das PcDs (Carvalho-Freitas, 2007).

<sup>3</sup> Entende-se “diversidade” como a representação no contexto organizacional dos diferentes grupos identitários formados por raças e etnias diversas, orientações sexuais, pessoas com deficiência etc., garantindo nas organizações a presença dos diferentes grupos que compõem a sociedade. “Equidade” é compreendida como a manutenção da igualdade que reconheça as diferenças, assegurando condições diferenciadas àqueles que, em razão de contingências históricas e sociais, tiveram menores oportunidades, minimizando a reprodução das desigualdades sociais.

Na presente pesquisa, foram contempladas pessoas com deficiência física, auditiva e visual, sem comprometimento intelectual.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), 24,5 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência, o que corresponde a 14,5% da população (Gil, 2002). Esse percentual representa um importante nicho de mercado para os empreendimentos hoteleiros.

Em relação aos direitos constitucionais, as PcDs são amparadas pela legislação brasileira, que lhes assegura o direito à cidadania. Isso significa direito à moradia, educação, saúde e trabalho e direito ao lazer e ao turismo. O Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999, em seu Art. 46, determina a estimulação e ampliação do turismo às PcDs, por meio das adaptações necessárias das instalações hoteleiras e dos meios de transporte, a fim de que sejam acessíveis a todos.

De acordo com Lemos (2000), o lazer é a segunda maior atividade econômica do planeta. O turismo, uma das segmentações do lazer, move cerca de três milhões de pessoas por dia em todo o mundo, empregando dez milhões de pessoas para atender à grande demanda, e conquista, em média, US\$3,8 trilhões por ano. Segundo o Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (United Nations Environment Programme, 2005), o Brasil faturou, no ano de 2001, US\$13,2 bilhões com o turismo nacional, aumentando cada vez mais sua participação no Produto Interno Bruto (PIB). O setor empregou, em 2008, o correspondente a 5,76% do total de empregos formais existentes no país (Ministério do Turismo, 2010).

Além dessa relevância econômica, o turismo possui também uma relevância social. Nos últimos 15 anos, o turismo internacional no Brasil teve um aumento de 495% e o turismo mundial cresceu 25% na última década. Por abranger um extenso contingente de pessoas, Irving, Bursztyn, Sancho e Melo (2005) consideram o turismo um relevante mecanismo de inclusão e transformação social que requer intenso planejamento.

Segundo a Organização Mundial de Turismo (OMT, 1995), turismo diz respeito a um conjunto de atividades que abrangem a mobilidade e a estadia temporária de pessoas para fora de sua residência por, no máximo, um ano.

Lemos (2000) acredita que o novo perfil de

turista está exigindo um novo perfil de turismo, mais flexível e personalizado, de acordo com a demanda dos clientes. O novo turista tem acesso a uma vasta gama de informações, das quais estará de posse ao escolher o produto ou serviço que vai usufruir. O lazer é visto como uma extensão de sua vida, por isso dá prioridade aos serviços de qualidade.

No que tange à inclusão de PcDs no turismo, especialmente com foco no setor hoteleiro, verificou-se a escassez de literatura científica que aborde o tema. Nesse sentido, este estudo configura-se como uma fonte de análise sobre essa realidade, pois amplia a consideração de inclusão social das PcDs, a qual está para além do acesso à educação e ao trabalho, mas contempla também o acesso ao lazer.

Tendo em vista que, mais do que nunca, as PcDs formam um público-alvo a ser considerado pelo segmento turístico, torna-se relevante analisar os impactos dessa nova tendência do mercado nas práticas organizacionais do setor de serviços, principalmente o hoteleiro. Assim, o objetivo da presente pesquisa foi analisar a atitude dos gestores, isto é, suas crenças, intenção comportamental e comportamento frente à possibilidade de incluir PcDs como clientes potenciais em seus empreendimentos.

### Referencial Teórico

Visando a analisar a atitude dos gestores frente às PcDs e a possibilidade de incluí-las como clientes potenciais em seus empreendimentos, foram considerados os componentes básicos da atitude: o componente cognitivo ou crenças, o componente afetivo, a intenção comportamental e o comportamento (Fishbein & Ajzen, 1975).

As crenças representam a informação que a pessoa tem, a forma como ela percebe um determinado objeto. Conforme Arantes (2003), os componentes afetivo e cognitivo foram apresentados de forma cindida histórica e culturalmente, como no pensamento de Platão, por exemplo, que define e valoriza o pensamento como forma de elevação do homem e como virtude a liberação e troca de todas as paixões, prazeres e valores individuais pelo pensamento. Arantes (2003) aponta, ainda, que Descartes também demonstra essa cisão mediante sua proposição

“Penso, logo existo!”, destituindo o valor dos sentimentos, assim como Kant (1786, citado por Arantes, 2003), filósofo que considerava as paixões como “enfermidades da alma”, que dificultavam o exercício da razão.

No entanto, alguns autores têm demonstrado a inter-relação entre cognição e afeto. Segundo Arantes (2003), Piaget foi o primeiro autor que integrou essas dimensões. Para Piaget (2001), toda ação e pensamento comportam um aspecto cognitivo (estruturas mentais) e um aspecto afetivo (energia que direciona seu interesse para uma situação ou outra, e a essa energia corresponde uma ação cognitiva que organiza o funcionamento mental). Ainda conforme Arantes (2003), Wallon (1986) considera que a inteligência e a afetividade estão intrinsecamente conectadas, mas existem fases em que um ou outro predominam ao longo do desenvolvimento humano. Para Vygotsky (2004), “a forma de pensar, que junto com o sistema de conceitos nos foi imposta pelo meio que nos rodeia, inclui também nossos sentimentos” (p. 126).

O pressuposto teórico adotado na pesquisa é de que a forma como é pensado um objeto está estreitamente relacionada com os sentimentos direcionados a ele, isto é, as estruturas avaliativas, ou crenças sobre um objeto, estão relacionadas com componentes afetivos.

Especificamente em relação à deficiência, a literatura tem mostrado como ela tem sido objeto de preconceitos, abordados numa perspectiva psicossocial (Glat, 1995); ou como uma dimensão definida a partir da audiência, isto é, de quem define quem seja pessoa com deficiência (Omote, 1987); ou a partir de uma crítica social e de relações diferenciadas de poder e dominação (Crochík, 1996; Marques, 1998, 2001); ou ainda numa perspectiva ancorada em processos cognitivos e atitudinais (Popovich, Scherbaum, Scherbaum, & Polinko, 2003; Sangor, 2009). A presente pesquisa adota a perspectiva cognitiva e atitudinal e suas repercussões para a manutenção das relações diferenciadas de poder e acesso social.

Considera-se o preconceito como uma atitude negativa em direção a um grupo ou a membros de um grupo (Sangor, 2009), o que contribui para a discriminação, isto é, para o “fechamento do acesso a certos bens ou recursos, certos papéis ou *status*,

ou através de um fechamento diferencial ou negativo” (Jodelet, 2008, p. 53) às pessoas ou grupos objetos do preconceito. Esses preconceitos, associados à discriminação, podem ser concebidos, no caso das PcDs, segundo o conceito de estigma, que, numa primeira acepção, se refere aos “sinais corporais com os quais se procurava evidenciar alguma coisa de extraordinário ou mau sobre o *status* moral de quem os apresentava” (Goffman, 1989, p. 11). Conforme aponta Goffman (1989), o estigma, como um símbolo, pode destruir atributos e qualidades do sujeito estigmatizado, reduzindo sua capacidade de ação, uma vez que se criam diversas imperfeições a partir da “imperfeição original”, enfatizando o caráter desviante do estigmatizado, mascarando o caráter ideológico dos estigmas e mantendo a eficácia do simbólico, contribuindo para a manutenção das atitudes negativas (preconceito) e da discriminação.

Admitindo que as formas de ver a deficiência estejam ancoradas em concepções de homem e mundo, conscientes ou não, foram buscadas na literatura referências que pudessem ajudar a identificar maneiras de ver a deficiência, que refletissem crenças sobre as PcDs. Carvalho-Freitas (2007) identificou, a partir de uma extensa revisão bibliográfica, seis matrizes de interpretação sobre a deficiência, denominadas de *concepções de deficiência*, capazes de auxiliar no diagnóstico das formas como as pessoas veem a deficiência em situações de trabalho, a saber: *A Matriz da Subsistência/Sobrevivência, A Sociedade Ideal e a Função Instrumental da Pessoa, A Matriz de Interpretação da Deficiência como Fenômeno Espiritual, A Normalidade como Matriz de Interpretação Dominante, A Inclusão Social como Matriz de Interpretação e A Técnica como Matriz de Interpretação Dominante*.

Concepções de deficiência são modos de pensamento construídos ao longo da história, não necessariamente fundados em informações e conhecimentos racionais, que oferecem os elementos utilizados para qualificação das PcDs e as justificativas para as ações em relação a elas. Essas concepções refletem as crenças das pessoas sobre a deficiência.

Das seis matrizes observadas por Carvalho-Freitas (2007), quatro foram utilizadas nesta pesquisa, por serem operacionalizáveis e, assim, permitirem a instrumentalização do constructo,

para compor as *concepções de deficiência* ou *crenças sobre a deficiência* utilizadas na pesquisa. As duas concepções, a da sobrevivência e a baseada em pressupostos de uma sociedade ideal e na função instrumental da pessoa, não foram utilizadas por se referirem aos aspectos que normalmente as pessoas não admitem possuir, pois são considerados como politicamente incorretos e não desejáveis socialmente, tendo como pressuposto a exclusão das PcDs dos diversos espaços sociais. Além disso, foram considerados, dentro dessas concepções de deficiência, os sentimentos a elas associados (Lara, Ávila, & Carvalho-Freitas, 2008):

1. *A deficiência vista como fenômeno espiritual* tem como característica principal atribuir uma origem metafísica à deficiência e considerá-la uma manifestação de desejos ou castigos divinos. Nesta matriz, a PcD é considerada como alguém que precisa ser mantida e cuidada (Carvalho-Freitas, 2007), contribuindo para o surgimento de sentimentos de caridade (necessidade de ajudar as PcDs), admiração e impotência em relação à deficiência (Lara et al., 2008).

2. *Na normalidade como matriz de interpretação*, a deficiência é considerada um “desvio” ou “doença” que necessita de cuidados especiais dos profissionais da saúde. Para as pessoas que possuem essa visão da deficiência, a possibilidade de inserção das PcDs se dá mediante a reabilitação e a adequação delas ao sistema social. Geralmente, as pessoas que compartilham dessa concepção consideram que as PcDs assumem atitudes inadequadas nos ambientes que frequentam, provocando situações embaraçosas, são mais propensas a acidentes e têm problemas de relacionamento (Carvalho-Freitas, 2007). Conforme Lara et al. (2008), os principais sentimentos associados a esta concepção de deficiência são compaixão, medo, angústia, impaciência e aflição, dentre outros, sendo predominante um grande número de sentimentos, a maioria de cunho negativo.

3. *A inclusão como matriz de interpretação* é uma concepção compartilhada pelas pessoas que deslocam sua percepção da deficiência como um problema individual para entendê-la como um problema social. O pressuposto é de que a sociedade tem que se adaptar para incluir todos e que a inclusão das PcDs deve ser feita a partir de

suas potencialidades (Carvalho-Freitas, 2007). Nesta concepção, predominam os sentimentos de admiração e a pouca presença de receios frente à deficiência (Lara et al., 2008).

4. *A matriz de interpretação técnica da deficiência se materializa mediante a concepção das pessoas que veem a diversidade como um recurso a ser gerido pelas organizações. Além disso, consideram as práticas sociais e organizacionais como veículos para a participação e inclusão das PcDs, tanto no trabalho como nas atividades em geral, por exemplo, no turismo. Esta matriz é representada por meio de quatro fatores que avaliam as possibilidades de inserção das PcDs em relação à:*

➤ *Percepção de desempenho: como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas em relação às possibilidades de lazer de uma PcD e suas implicações para a competitividade da organização. Conforme Lara et al. (2008), quanto pior se avalia o desempenho das PcDs, maior é a presença de sentimentos negativos em relação a essas pessoas, tais como: medo, compaixão, desprezo, repulsa, impaciência etc.*

➤ *Percepção dos benefícios da contratação: este fator focaliza a percepção do impacto da inclusão de PcDs, como clientes, para a imagem da empresa, tanto em relação aos funcionários quanto aos clientes, e também para o clima da organização. Lara et al. (2008) apontam que quanto maior a percepção dos benefícios em relação à inclusão de PcDs, maior a necessidade de ajudar essas pessoas.*

➤ *Percepção sobre a necessidade de treinamento: este fator indica a percepção quanto à necessidade de treinamento das chefias e funcionários para a inserção de PcDs como clientes potenciais. Os sentimentos associados a essa concepção são: o desejo de ajudar essas pessoas, a indiferenciação dos sentimentos e a sensação de uma necessidade maior de reflexão (Lara et al., 2008).*

Além das concepções de deficiência, entendidas como crenças e descritas anteriormente, foi contemplada na pesquisa a intenção comportamental, componente da atitude, que indica a probabilidade subjetiva de uma pessoa desempenhar determinado comportamento e envolve a relação subjetiva entre a pessoa e a ação (Fishbein & Ajzen, 1975). Para efeitos da pesquisa, os gestores de hotéis foram colocados frente à questão empírica: “Se pudesse escolher, não

atenderia a pessoas com deficiência no hotel?”.

O comportamento, outro componente da atitude, diz respeito às ações observáveis, representando efetivamente o que as pessoas fazem (Fishbein & Ajzen, 1975). Para analisar o comportamento dos gestores frente às PcDs, foram analisadas ações de adequação das condições e procedimentos de atendimento para a inserção de PcDs como clientes potenciais. Foram contemplados dois fatores:

➤ *Fator 1 – Adaptações dos Procedimentos de Atendimento: este fator focaliza as ações no sentido de promover a formação de funcionários e gestores para o atendimento às pessoas com deficiência sem discriminação e a adequação desses procedimentos de atendimento para ser acessível a todos.*

➤ *Fator 2 – Adaptações das Condições do Estabelecimento: contempla as adaptações arquitetônicas, alocação de PcDs em áreas de fácil acesso, aquisições ou modificações de mobiliários, sinalização, informações acessíveis e redistribuição de acomodações.*

Segundo Freund (2001), o espaço social não é neutro, uma vez que ele determina de forma política a organização das interações. Kitchin (1998) concorda com Freund (2001) quando afirma que o espaço é elemento ativo na constituição da vida social. Assim, ao dar visibilidade à diferença, o espaço pode ser considerado como uma categoria importante para legitimação da deficiência e das distinções sociais.

A inclusão social das PcDs no turismo não implica somente usufruir do lazer, mas também que este proporcione a acessibilidade para que elas supram seus desejos e necessidades, efetivando a construção de sua cidadania. Segundo Marques (1999), a minimização das barreiras sociais propiciam às PcDs maior integração física, bem como a dissolução do preconceito e da discriminação no contexto social.

A partir dessas perspectivas, foram analisadas as Concepções de Deficiência (crenças e sentimentos a elas associados), a intenção de ação e o comportamento dos gestores frente à possibilidade de incluir PcDs como clientes potenciais.

## **Método**

A pesquisa se caracteriza por sua natureza



descritiva, relacionada ao esforço de apresentação da questão da inclusão de PcDs no turismo, contemplando: as concepções de deficiência predominantes entre gestores de hotéis e pousadas de duas cidades pertencentes ao circuito da Estrada Real, localizadas no estado de Minas Gerais; as intenções de ações; e as ações de adequação empreendidas por eles para tornar os empreendimentos hoteleiros acessíveis a todos. Além disso, a pesquisa pode ser caracterizada por sua função explicativa, que está relacionada ao intuito de buscar explicar, no contexto da pesquisa, as relações entre os construtos analisados.

Os sujeitos da pesquisa foram proprietários e gerentes de hotéis e pousadas, aqui denominados de gestores. O universo da pesquisa foi constituído por 158 hotéis e pousadas de duas cidades do circuito da Estrada Real.

Buscou-se contemplar todo o universo na pesquisa. Contudo, em razão da ausência de alguns gestores e proprietários dos estabelecimentos hoteleiros no período da pesquisa de campo, da recusa de outros em participar e do fato de dez hotéis e pousadas estarem desativados no período da coleta de dados, a amostra foi composta por 81 estabelecimentos, constituída de hotéis e pousadas (54,7% do total).

Como participaram da pesquisa proprietários e gerentes, a amostra utilizada na pesquisa foi de 99 questionários, pois os demais apresentaram muitos dados faltantes ou estavam incorretamente respondidos, isto é, os sujeitos não haviam seguido corretamente as instruções de preenchimento.

A amostragem da pesquisa se constitui de 55,6% de respondentes do sexo masculino, sendo 52,5% deles formados por pessoas casadas. A faixa etária de maior concentração dos respondentes é de 51 a 60 anos, com 25,3% do total, seguida da faixa etária de 21 a 30 anos com 22,2%; sendo que 31,3% da amostra têm Ensino Médio completo, e os demais, formação superior, ainda que incompleta. Dessas pessoas, apenas 2% conhecem a legislação para a inserção no turismo de PcDs e 62,6% têm apenas informações superficiais sobre a deficiência, por meio da mídia.

Foram utilizados métodos quantitativo e qualitativo para a coleta e análise dos dados, com ênfase nos aspectos quantitativos. Nessa perspectiva, foi realizado um *survey* de desenho

transversal. Os instrumentos de pesquisa foram: o Inventário de Concepções de Deficiência (Carvalho-Freitas, 2007), adaptado para o turismo, e o Inventário de Condições e Procedimentos de Atendimento, elaborado especialmente para a presente pesquisa, a partir da leitura de referências bibliográficas sobre turismo e inclusão de PcDs. Fez-se análise semântica, realizou-se pré-teste e o teste piloto foi feito com nove sujeitos, estudantes de diferentes períodos de curso superior de uma universidade mineira.

Os inventários foram compostos por questões fechadas, com a utilização da escala Likert para medição, considerando-se uma variação de 1 (discorda totalmente) a 6 (concorda totalmente). Todas as respostas dos participantes da amostra foram registradas na forma de banco de dados do programa de informática – *SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences)* –, visando a facilitar a aplicação dos recursos estatísticos.

Na presente pesquisa, tornou-se apropriada a mudança de contextualização em relação às afirmativas abordadas nos instrumentos utilizados, uma vez que na versão original dos questionários as questões abrangiam afirmativas referentes à gestão de PcDs no trabalho, como funcionários, por exemplo: “Somente alguns setores são adequados para o trabalho de pessoas com deficiência”. Este estudo, por visar a contemplar as crenças sobre a deficiência e as possibilidades de incluir PcDs como clientes potenciais em estabelecimentos hoteleiros voltados para o turismo, exigiu adaptação frasal das alternativas dos inventários originais, a fim de adequar as afirmativas ao contexto pesquisado. Assim, a tipologia construída por Carvalho-Freitas (2007) sofreu adequação. A título de exemplificação, segue a frase reformulada usada no instrumento desta investigação: “Somente alguns tipos de turismo e locais são adequados para as pessoas com deficiência”.

A apresentação e análise dos dados envolveram a utilização de técnicas estatísticas como:

a) Análise descritiva dos resultados dos fatores analisados nos questionários.

b) Análise do coeficiente de correlação de *Pearson*, visando a verificar a ocorrência de associações (direção e intensidade) entre os fatores dos dois questionários e entre esses fatores e dados demográficos.

c) Análise de Variância (ANOVA), visando averificar a ocorrência de diferenças significativas entre os resultados de Concepções de Deficiência (crenças) e Ações de Adequação das Condições e Procedimentos de Atendimento, nos grupos que discordam, têm dúvida ou concordam com a intenção de não atender a PcDs.

Na perspectiva qualitativa, foram introduzidas, no final dos inventários, questões abertas, visando a possibilitar a expressão mais livre dos entrevistados sobre o tema pesquisado. As questões foram: “Você, gerente ou proprietário do empreendimento hoteleiro, acredita que precisa ser treinado para atender a pessoas com deficiência como clientes?” e “Você tem intenção de receber pessoas com deficiência como clientes?”.

A análise das questões abertas foi realizada conforme orientações de Bardin (1977), tendo sido feita “leitura flutuante”, agrupamento e classificação das questões. No entanto, é importante sublinhar que, em função do tamanho

da amostra e da necessidade de um recorte para a construção do artigo, foram privilegiadas as análises quantitativas, sendo utilizadas as análises qualitativas apenas para levantar aspectos que pudessem ratificar ou retificar as análises quantitativas realizadas.

### Análise e Discussão dos Resultados

Serão apresentados e analisados os dados referentes às crenças, às intenções comportamentais e aos comportamentos dos gestores de hotéis e pousadas frente à possibilidade de inserir PcDs como clientes potenciais em seus empreendimentos.

#### *Concepções de Deficiência (crenças dos gestores)*

Na Tabela 1, são apresentados os dados do Inventário de Concepções de Deficiência, que visa a contemplar as principais crenças dos gestores frente à deficiência.

Tabela 1 – *Crenças dos Gestores frente à Deficiência*

Variável	Observações	Variável	Observações
Concepção Espiritual	Discordo totalmente = 0%	Concepção da Normalidade	Discordo totalmente = 9,5%
	Discordo muito = 4,2%		Discordo muito = 20,0%
	Discordo pouco = 27,1%		Discordo pouco = 35,8%
	Concordo pouco = 34,5%		Concordo pouco = 25,2%
	Concordo muito = 16,7%		Concordo muito = 6,3%
	Concordo totalmente = 17,7%		Concordo totalmente = 3,2%
Concepção da Inclusão	Discordo totalmente = 0%	Fator Desempenho	Discordo totalmente = 3,1%
	Discordo muito = 1,0%		Discordo muito = 13,4%
	Discordo pouco = 2,1%		Discordo pouco = 42,3%
	Concordo pouco = 6,1%		Concordo pouco = 31,9%
	Concordo muito = 20,7%		Concordo muito = 9,3%
	Concordo totalmente = 70,1%		Concordo totalmente = 0%
Fator Treinamento	Discordo totalmente = 0%	Fator Benefícios	Discordo totalmente = 0%
	Discordo muito = 1,0%		Discordo muito = 2,1%
	Discordo pouco = 7,1%		Discordo pouco = 12,5%
	Concordo pouco = 9,1%		Concordo pouco = 20,8%
	Concordo muito = 31,3%		Concordo muito = 37,5%
	Concordo totalmente = 51,5%		Concordo totalmente = 27,1%

Fonte: Dados da Pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 1, as pessoas têm dúvida em relação a uma origem espiritual da deficiência (61,6% concordam ou discordam pouco das prerrogativas dessa concepção). Também em relação à matriz desvios da normalidade, os resultados indicam dúvidas dos respondentes em relação aos seus pressupostos, pois 61% responderam que concordam ou discordam pouco, isto é, não têm convicção em relação às respostas dadas. A maioria dos respondentes (90,8%) concorda muito ou totalmente com os argumentos da concepção de inclusão. A maioria (74,2%) tem dúvidas se o desempenho das PcDs nas atividades de lazer é inferior ao das demais pessoas (concordam ou discordam pouco). A maioria dos respondentes (82,8%) concorda muito que o treinamento para os gestores e funcionários seja necessário para a inserção de PcDs como clientes nos hotéis. Também grande parte dos respondentes (64,6%) concorda muito ou totalmente que a inserção de PcDs possa trazer benefícios para a imagem dos hotéis frente aos clientes e funcionários.

Esse perfil dos respondentes indica a presença de muitas dúvidas em relação à deficiência e uma tendência a concordar com a concepção de deficiência baseada nos pressupostos da inclusão, ratificando a literatura presente no campo de que é necessário modificar a sociedade para ser acessível a todos (Barnes, Oliver, & Barton, 2002; Carvalho-Freitas & Marques, 2007; Freund, 2001; Kitchin, 1998; Sasaki, 1997). Além disso, têm uma tendência maior a concordar que a inserção de PcDs possa beneficiar a imagem dos hotéis e que são necessários treinamentos para esse processo.

Analisando a questão aberta referente à percepção de necessidade de treinamento para a inserção de PcDs como clientes, verificou-se que 64,13% dos respondentes acreditam que precisariam ser treinados contra 35,87% que acreditam não haver necessidade de treinamento para esse processo. Interessante notar que, no inventário com questões fechadas, o número de gestores que concordavam com a necessidade de treinamento foi superior ao da questão aberta. Talvez por que as pessoas repensassem sua posição na hora de justificar a resposta.

Ao classificar as respostas sobre a necessidade de treinamento e tentar agrupá-las, verificaram-se

algumas relações recorrentes. Primeiramente, houve uma relativização das respostas de acordo com o tipo de deficiência. O entrevistado 5, por exemplo, afirma: “*Sim, acho que precisaria ser treinado, dependendo do tipo de deficiência*” e o entrevistado 27 aponta: “*Sim, principalmente se formos receber pessoas surdas*”. As deficiências visual e auditiva foram consideradas as mais difíceis de lidar, segundo os gestores. Outra relativização feita foi em relação à demanda. Por exemplo, o entrevistado 11 fala: “*Sim, acho necessário o treinamento, porque existem vários tipos de deficiência, mas não é comum receber essas pessoas*”. Também houve gestores que admitiram a necessidade de treinamento em função da forma como a deficiência é vista. Veja, a título de ilustração, o que diz o entrevistado 87:

*No íntimo, acaba-se tendo preconceito porque é uma coisa diferente. Seria hipocrisia falar que não. Não é preconceito de achar que é melhor, mas há um sentimento diferente; às vezes, contra a vontade da gente. Por exemplo: uma pessoa cega chega, a gente sai correndo com medo da pessoa se machucar, mas, em alguns casos, ela se vira melhor que a gente. Acho que deve ter treinamento, sim.*

Com relação às restrições à necessidade de treinamento, a maioria dos gestores condiciona essa necessidade a dois fatores: à estrutura do estabelecimento e à presença de acompanhantes para as PcDs. A estrutura do estabelecimento foi vista como um impedimento ao recebimento de PcDs, logo, apenas hotéis estruturados arquitetonicamente necessitariam treinar seus funcionários. Por outro lado, a presença de acompanhantes com as PcDs também eximiria os hotéis de realizar treinamentos junto à equipe de trabalho, uma vez que o acompanhante seria o interlocutor privilegiado do hotel.

Analisando essas respostas, verifica-se que, embora a maioria dos gestores concorde, no inventário com questões fechadas, que a sociedade tem que se adequar para ser acessível a todos (concepção de inclusão), essa premissa ainda parece pertencer a uma idealização da sociedade, não refletindo na forma como se manifestam. A predominância parece ser de uma perspectiva centrada nos pressupostos da normalidade, isto é, na visão da PcD como um desviante.

Visando a analisar se essas concepções ou crenças estavam associadas aos dados sociodemográficos, foi realizada a correlação de



Pearson, apresentando os seguintes resultados:

1. Quanto maior a crença de que a deficiência tenha uma origem espiritual, menores a escolaridade ( $r = -0,217$  e  $p < 0,05$ ) e a idade das pessoas ( $r = -0,210$  e  $p < 0,05$ ).

2. Quanto maior a crença nos pressupostos da concepção da inclusão, isto é, que a sociedade precisa ser acessível a todos, maior o conhecimento da legislação referente à inserção de PcDs no turismo e maiores os conhecimentos sobre a deficiência ( $r = 0,223$  e  $p < 0,05$ ).

3. Quanto maior a percepção de que a inserção de PcDs como clientes potenciais possa contribuir para a melhoria da imagem do hotel frente aos clientes ou funcionários e melhorar o clima interno do estabelecimento (percepção dos benefícios), menor a escolaridade ( $r = -0,220$  e  $p < 0,05$ ) e menor a idade dos respondentes ( $r = -0,256$  e  $p < 0,05$ ).

#### *Ações de Adequação das Condições do Estabelecimento e Procedimentos de Atendimento*

Conforme os dados referentes às ações de adequação das condições do estabelecimento e procedimentos de atendimento, verifica-se que as adaptações das condições do estabelecimento que vêm sendo realizadas, ainda que parcialmente pelos estabelecimentos (Média 4 – concordo pouco), são: a alocação das PcDs em áreas de fácil acesso e a redistribuição das acomodações conforme necessidades das PcDs.

Os procedimentos também têm sido realizados parcialmente pelos estabelecimentos (Média 4 – concordo pouco): as atividades de formação dos funcionários para não colocar as PcDs em desvantagem, a sensibilização dos funcionários para a inserção dessas pessoas como clientes potenciais e a sistematização dos procedimentos de atendimento para ser acessível a todos. Conforme pode ser constatado, as atividades realizadas são as que exigem pouco investimento financeiro por parte dos estabelecimentos.

Visando a analisar se Ações de Adequação das Condições e Procedimentos estavam associadas aos dados sociodemográficos, foi realizada a correlação de *Pearson*, cujos resultados apresentados foram:

1. Quanto maiores são os conhecimentos sobre normas de adaptação para os estabelecimentos

hoteleiros, maiores são as adaptações das condições dos estabelecimentos ( $r = 0,376$  e  $p < 0,01$ ) e maiores as adequações nos procedimentos de atendimento para inserir PcDs ( $r = 0,349$  e  $p < 0,01$ ).

2. Quanto maiores os conhecimentos sobre a legislação de inserção de PcDs no turismo, maiores são as adaptações das condições dos estabelecimentos ( $r = 0,379$  e  $p < 0,01$ ) e maiores as adequações nos procedimentos de atendimento para inserir PcDs ( $r = 0,211$  e  $p < 0,05$ ).

Esse resultado demonstra a importância da divulgação da legislação e da disseminação dos conhecimentos sobre normas de adaptação dos estabelecimentos hoteleiros, pois eles impactam positivamente as ações de adaptação das condições e procedimentos dos estabelecimentos hoteleiros voltados para o turismo.

#### *Análise das relações entre Concepções de Deficiência (crenças) e Ações de Adequação das Condições e Procedimentos para a inserção*

Visando a verificar se havia associações entre as crenças que os respondentes compartilhavam sobre a deficiência (concepções de deficiência) e as ações de adequação das condições e procedimentos de atendimento (comportamento), foi realizada a correlação de *Pearson*. A única associação significativa constatada foi entre a percepção dos benefícios da inserção de PcDs como clientes potenciais para o estabelecimento e as ações de adaptação dos procedimentos de atendimento ( $r = 0,264$ ,  $p < 0,05$ ), isto é, quanto maior a percepção dos benefícios, maiores as ações de adaptação dos procedimentos de atendimento.

#### *Diferenças entre grupos com e sem intenção de receber PcDs como clientes*

Foram comparados três grupos de sujeitos da amostra, classificados segundo a intenção comportamental: “Se pudesse escolher, não atenderia a pessoas com deficiência no hotel”. Foi realizada a análise de variância (ANOVA), técnica estatística utilizada para verificar diferenças entre médias de duas ou mais populações. As médias dos fatores serão consideradas iguais quando o valor-p do teste for superior a 0,05, conforme Tabela 2.

Tabela 2 – *Análise da Variância entre Concepções de Deficiência (crenças) e Ações de Adequação das Condições e Procedimentos de Atendimento (comportamento) nos Grupos que Discordam, Têm Dúvida ou Concordam com a Intenção de Não Atender a Pessoas com Deficiência (intenção comportamental)*

Crenças / Comportamentos	Intenção						Valor-p
	Discordo		Dúvida		Concordo		
	M	DP	M	DP	M	DP	
Concepção espiritual	4,16	1,17	3,86	1,14	3,67	-	0,749
Concepção da normalidade	2,99	1,12	3,66	0,82	4,00	-	0,215
Concepção da inclusão	5,56	0,80	4,43	1,06	5,00	-	0,002
Fator desempenho	3,24	0,96	3,61	0,66	2,75	-	0,534
Benefícios	4,85	0,98	3,57	0,69	4,67	-	0,004
Treinamento	5,15	0,99	4,93	0,84	5,25	0,35	0,834
Adaptações das Condições	3,86	1,52	2,86	1,43	3,40	0,85	0,228
Adaptações dos Procedimentos	3,44	1,43	2,86	1,41	3,60	-	0,580

Fonte: Dados da Pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 2, foram identificadas diferenças significativas entre os três grupos com relação às crenças nos pressupostos da concepção de inclusão ( $p < 0,05$ ) e em relação à percepção dos benefícios da inserção de PcDs como clientes potenciais nos hotéis ( $p < 0,05$ ). O grupo que discorda da afirmativa “Se pudesse escolher, não atenderia a pessoas com deficiência” concorda mais com os pressupostos da inclusão e tem uma melhor percepção dos benefícios decorrentes da inserção de PcDs como clientes potenciais em seus estabelecimentos.

Analisando as respostas à questão aberta relativa à intenção de receber PcDs nos hotéis, verifica-se que a grande maioria dos gestores tem a intenção de receber essas pessoas como clientes. As justificativas relacionam-se à perspectiva de ser mais um possível cliente. No entanto, mesmo entre os gestores que tinham a intenção de receber PcDs em seus estabelecimentos, houve associações da deficiência à estrutura do estabelecimento e ao tipo de deficiência. Por exemplo, o entrevistado 45 fala: “Se não for deficiência física, pois o hotel não tem condições de receber essas pessoas por causa do acesso, mas os outros tipos de deficiência, sim”. Também associam a PcD à presença de acompanhantes, como mostra a afirmação do entrevistado 29: “A pousada recebe pessoas com deficiência física como clientes frequentemente,

*inclusive portadores de outras deficiências, tais como auditiva e visual, com acompanhante”.*

### Conclusão

Retomando o objetivo da pesquisa, que foi analisar a atitude dos gestores, suas crenças, intenção comportamental e comportamento frente à possibilidade de incluir PcDs como clientes potenciais em seus empreendimentos, foi verificado que, quanto às crenças, eles têm muitas dúvidas em relação à deficiência e uma tendência em concordar com a concepção baseada nos pressupostos da inclusão. A hipótese levantada, considerando o conjunto dos dados, é que essa tendência em relação à concepção de inclusão se configura como uma perspectiva do que deveria ser a sociedade e a atitude frente às PcDs não necessariamente se refere à crença que se desdobra em ação no cotidiano dos hotéis pesquisados.

De fato, verifica-se, na fala dos gestores, uma visão da deficiência como impedimento ou desvio dos padrões normais, condicionando tanto a necessidade de treinamento da equipe de atendimento dos hotéis quanto à intenção de receber essas pessoas ao tipo de deficiência, à estrutura do hotel e à presença de acompanhantes, principalmente.

Constatou-se também que esses gestores tendem a concordar que a inserção de PcDs possa

beneficiar a imagem dos hotéis, estando essa crença relacionada à intenção de receber esse público potencial. Quando predomina a percepção dos benefícios da inserção de PcDs como clientes potenciais para o estabelecimento, normalmente os gestores realizam maior número de ações de adaptação dos procedimentos de atendimento, principalmente.

Foi verificado que as ações realizadas nos estabelecimentos pesquisados (comportamentos) são as que exigem menor investimento financeiro, como alocação das PcDs em áreas de fácil acesso, redistribuição das acomodações conforme necessidades das PcDs, atividades de formação dos funcionários para não colocar as PcDs em desvantagem, sensibilização dos funcionários para a inserção dessas pessoas como clientes potenciais e a sistematização dos procedimentos de atendimento para ser acessível a todos.

Constatou-se ainda que os conhecimentos sobre a legislação em relação à inserção de PcDs e os conhecimentos sobre as normas de adaptação para empreendimentos hoteleiros estão relacionados com maior crença na concepção de inclusão. Além disso, esses conhecimentos favorecem as ações (comportamentos) de adaptação das condições e procedimentos de atendimento. No entanto, a maioria dos sujeitos da pesquisa tem apenas informações superficiais sobre a deficiência. Esses resultados indicam a necessidade de maior divulgação de conhecimentos sobre a deficiência e sobre a legislação que ampara essas pessoas. Além disso, indica a necessidade de se incluírem, nos currículos dos futuros administradores, temáticas que discutam a questão da diversidade, especialmente a inserção social no lazer e no mercado de trabalho de PcDs.

Os resultados desta pesquisa, embora circunscritos à realidade de um Estado, podem contribuir para se avaliarem questões relevantes sobre a necessidade de se construir estratégias de treinamento e desenvolvimento que contemplem o setor de serviços, principalmente o hoteleiro, e que visem à garantia do direito ao turismo para PcDs. Além disso, esse é um nicho importante de mercado, principalmente se se considerar que as adequações das condições e procedimentos de atendimento também poderão favorecer as pessoas da terceira idade. Conforme

Neri, Pinto, Soares e Costilla (2003), a possibilidade de uma pessoa acima de 60 anos apresentar uma deficiência é de 49,64%, contra 2,26% entre crianças de zero a quatro anos.

Finalizando, é relevante sublinhar as contribuições desta pesquisa no sentido de configurar crenças, comportamentos e intenções de ações de sujeitos que poderão contribuir para a ampliação das possibilidades de exercício pleno do direito ao turismo por parte das PcDs.

## Referências

- Arantes, V. (2003). Afetividade e cognição: rompendo a dicotomia na educação. *Videtur*, 23(1), 5-16.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Barnes, C., Oliver, M., & Barton, L. (2002). *Disability studies today*. Cambridge, MA: Polity.
- Carvalho-Freitas, M. N. (2007). *A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. Tese de doutorado não publicada, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Carvalho-Freitas, M. N., & Marques, A. L. (2007). A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. *Organizações & Sociedade*, 14(41), 57-78.
- Crochík, J. L. (1996). Preconceito, indivíduo e sociedade. *Temas em Psicologia*, 3, 47-70.
- Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. (1999). Regulamenta a política nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: an introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Freund, P. (2001). Bodies, disability and spaces: the social model and disabling spatial organizations. *Disability & Society*, 16(5), 689-706.
- Gil, M. (Coord.). (2002). *O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência*. São Paulo: Instituto Ethos.
- Glat, R. (1995). Integração dos portadores de deficiências: uma questão psicossocial. *Temas em Psicologia*, 3(2), 89-94.
- Goffman, E. (1989). *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. São Paulo: Zahar.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2000).

- Censo 2000. Recuperado em 14 outubro, 2002 de <http://www.sidra.ibge.gov.br>
- Irving, M., Bursztyn, I., Sancho, A., & Melo, G. (2005, dezembro). Revisitando significados em sustentabilidade no planejamento turístico. *Caderno Virtual de Turismo*, 5(4). Recuperado em 15 outubro, 2007 de <http://www.ivt.coppe.ufri.br/caderno/ojs/viewarticle.php?id=101>
- Jodelet, D. (2008). Os processos psicossociais da exclusão. In B. Sawaia (Org.). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social* (8a ed., pp. 53-66). Petrópolis: Vozes.
- Kitchin, R. (1998). "Out of place", "knowing one's place": space, power and the exclusion of disabled people. *Disability & Society*, 13(3), 343-356.
- Lara, G. B., Ávila, M. R. C., & Carvalho-Freitas, M. N. (2008). A questão cognitiva e afetiva na inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. *Psicologia em Pesquisa*, 2(1), 46-59.
- Lemos, S. (2000). Fidelidade do turista aos empreendimentos hoteleiros. *Turismo – Visão e ação*, (5), 23-31.
- Marques, C. A. (1998). Implicações políticas da institucionalização da deficiência. *Educação & sociedade*, 19(62), 1-21.
- Marques, C. A. (1999). A estetização do espaço: perspectivas de inserção ou de exclusão da pessoa portadora de deficiência. *Temas sobre desenvolvimento*, 8(47), 10-16.
- Marques, C. A. (2001). A construção do anormal: uma estratégia de poder [CD-ROM]. *Anais do Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação*. Caxambu, MG, Brasil, 24.
- Ministério do Trabalho e Emprego. (2010). *Características do emprego formal segundo a Relação Anual de Informações Sociais*. Recuperado em 22 junho, 2011 de [http://www.mte.gov.br/rais/2010/arquivos/Resultados\\_Definitivos.pdf](http://www.mte.gov.br/rais/2010/arquivos/Resultados_Definitivos.pdf)
- Ministério do Turismo. (2010). *Turismo no Brasil 2011-2014*. Recuperado em 21 junho, 2011 de [http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros\\_estudos/downloads/outrosestudios/Turismo\\_no\\_Brasil\\_2011\\_-\\_2014\\_sem\\_margem\\_corte.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/export/sites/default/dadosefatos/outros_estudos/downloads/outrosestudios/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf)
- Neri, M., Pinto, A., Soares, W., & Costilla, H. (2003). *Retratos da deficiência no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV/IBRE.
- Omote, S. (1987). Estereótipos a respeito de pessoas deficientes. *Didática*, 22(22-23), 167-180.
- Organização Mundial do Turismo. (1995). *Concepts, definitions and classifications of tourism statistics*. Madrid: Autor.
- Piaget, J. (2001). *Inteligencia y afectividad*. Buenos Aires: Aique.
- Popovich, P., Scherbaum, C., Scherbaum, K., & Polinko, N. (2003). The assessment of attitudes toward individuals with disabilities in the workplace. *The Journal of Psychology*, 137(2), 163-177.
- Saeta, B., & Silva, M. L. (2002). O lazer na vida da pessoa portadora de deficiência: uma questão de responsabilidade social e um turismo a ser pensado. *Revista de Administração da Mackenzie*, 1(2), 25-38.
- Sangor, C. (2009). The study of stereotyping, prejudice, and discrimination within social psychology: a quick history of theory and research. In T. D. Nelson (Ed.). *Handbook of prejudice, stereotyping, and discrimination* (pp. 1-22). New York: Psychology Press.
- Sassaki, R. (1997). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA.
- United Nations Environment Programme. (2005). *Making tourism sustainable: a guide for policy makers*. Paris: Autor.
- Vivarta, V. (Coord.). (2003). *Mídia e deficiência*. Brasília: Andi.
- Vygotsky, L. (2004). *Teoria e método em psicologia*. São Paulo: Martins Fontes.

Recebido em: 11/01/11

Aceito em: 03/06/11