4.1.2 Inclusão de Pessoas com Deficiência: Um olhar para Hotelaria

Nicolli Bossolani Rebuitti, Cláudia Martins Pantuffi, Maristela de Souza Goto Sugiyama, Ana Marta de Brito Borges Avelãs de Araújo.

Inclusão de Pessoas com Deficiência: Um olhar para Hotelaria

N.B. REBUITTI³, C.M. PANTUFFI⁴, M.S.G. SUGIYAMA⁵, A.M.B.B.A. ARAÚJO⁶

COMO CITAR O ARTIGO:

REBUITTI, N.B.; PANTUFFI, C.M.; SUGIYAMA, M.S.G, ARAÚJO, A.M.B.B.A. **Inclusão de pessoas com deficiência: um olhar para Hotelaria.** URL: [www.italo.com.br/portal/cepep/revista eletrônica.html](http://www.italo.com.br/portal/cepep/revista_eletronica.html). São Paulo SP, v.11, n.2, p. 171-200, abr/2021

³ Bacharel em Hotelaria pelo Centro Universitário Senac - Santo Amaro e Técnica em hospedagem pelo Senac São Paulo E-mail: niih.rebuitti@gmail.com>

⁴ Doutora em Administração de Empresas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie, Mestre em Psicologia pela Universidade São Marcos, Especialista em Consultoria Interna de Recursos Humanos e Psicopedagogia, Bacharel em Psicologia. Professora do Centro Universitário Senac - campus Santo Amaro E-mail: claudia.mpantuffi@sp.senac.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9596961847248282>

⁵ Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi, Graduada em Tecnologia em Hotelaria no Centro Universitário SENAC. Docente no ensino superior. Consultora e Pesquisadora nas áreas de Entretenimento e Hospitalidade. E-mail : masgos@hotmail.com Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4295249745746017>

⁶ Mestre em Hospitalidade – Universidade Anhembi Morumbi, Bacharel em Hotelaria – Centro Universitário Senac. Professora Pesquisadora do Centro Universitário Senac – campus Santo Amaro. E-mail: ana.mbborges@sp.senac.br Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5503811171773566>

RESUMO

Para refletir sobre a diversidade e inclusão social, deve-se considerar contexto sócio histórico e as questões organizacionais envolvidas. As discussões sobre o tema se direcionam para entender como as organizações e seus gestores podem alavancar a diversidade existente na organização, de forma a conseguir resultados positivos para os envolvidos, bem como quais as condições que podem maximizar seus benefícios. A realidade das PcDs não é diferente, mas cabe destacar que as leis que determinam a sua inclusão no trabalho favoreceram acesso ao meio profissional, educacional e na sociedade. O presente artigo tem, como objetivo, identificar o processo de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho hoteleiro, sob a lente de diferentes atores. Para desenvolvimento da pesquisa, optou-se pela abordagem qualitativa com a realização de entrevistas semiestruturadas, realizadas em profissionais e PcDs de dois hotéis localizados na cidade de São Paulo. A partir da análise das entrevistas, foi observado que não há investimentos efetivos quanto a sensibilização e treinamentos voltados para a gestão e pares das PcDs e que as contratações realizadas se destinam a cumprir a legislação. Contudo, foi possível identificar que os empreendimentos pesquisados trilham, mesmo que timidamente, um percurso que levará à inclusão.

Palavras chaves: Hospitalidade. Inclusão. Hotel. Pessoa com deficiência.

ABSTRACT

To reflect on diversity and social inclusion, one must consider the socio-historical context and the organizational issues involved. The discussions on the topic aim to understand how organizations and managers can leverage the existing diversity in the organization, in order to achieve positive results for those involved, as well as the conditions that can maximize their benefits. The reality of PwDs is no different, but it is worth pointing out that, the laws that determine their inclusion of at work also favored access to the professional, educational and social environments. This article aims to identify the process of inclusion of people with disabilities in the hotel job market, under the lens of different actors. For the development of the research, a qualitative approach was chosen, with semi-structured interviews conducted with PwDs professionals from two hotels located in the city of São Paulo. From the analysis of the interviews, it was observed that there are no effective investments in raising awareness and training aimed at the management and peers of the PwDs and that the hiring of such professional is intended to comply with the legislation. However, it was possible to identify that the researched enterprises follow, even if timidly, a path that will lead to inclusion.

Keywords: Hospitality. Inclusion. Hotel. Disabled person.

1. Introdução

A preocupação com a diversidade no local de trabalho cresceu nos últimos anos, fruto do interesse de estudiosos e profissionais de recursos humanos, cujas questões permeiam as discussões acadêmicas e organizacionais (FERDMAN; DEANE, 2014). Essas questões se direcionam para entender o papel do tema no local de trabalho; como as organizações e seus gestores podem a partir da gestão da diversidade conseguir resultados positivos para os envolvidos e quais as condições que podem maximizar seus benefícios. Neste contexto, destaca-se a importância da inclusão de pessoas com deficiência (PcD).

De acordo com relatório divulgado em 2011 pela ONU - Organização das Nações Unidas, existe um número superior a 1 milhão de pessoas com deficiência no mundo. Já no Brasil, em 2010, um censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) constatou a existência de um percentual de 23,9% da população que se considerava portadora de algum tipo de deficiência. No ano de 2018, o jornal Estadão - veiculado na cidade de São Paulo - publicou uma matéria indicando que o percentual de pessoas com deficiência no Brasil teve uma redução, atingindo um índice de 6,7%.

Até a década de 1970, as PcD's eram marginalizadas e isoladas da sociedade, sem acesso à educação básica. Era uma época que se acreditava que as PcDs precisavam somente de cuidados médicos ou de internação em uma clínica especializada, pois eram consideradas pessoas que não possuíam a capacidade de desenvolver atividades produtivas. A partir do ano de 1970, as PcDs começaram a ser

inseridas no convívio social através de instituições criadas para atendê-las como escolas, centros desportivos e outros nesse ramo (SASSAKI, 2005).

Após essa época, iniciou-se um segundo momento no processo de inserção da PcD no convívio social, no qual as PcDs se esforçavam para serem aceitas, mesmo que não houvesse um ambiente favorável e/ou adaptado para elas. Como, por exemplo, uma pessoa surda que precisa se comunicar sem a mediação de um intérprete para auxiliá-la em LIBRAS, dificultando a comunicação (SASSAKI, 2005).

Com a criação de leis e artigos que determinam a inclusão de PcD's no trabalho, tornou-se mais fácil a identificação dessas pessoas no meio profissional, educacional e na sociedade, pois essas leis afirmativas incentivam a gestão da diversidade e os processos de inclusão. Segundo dados divulgados pelo Ministério de Trabalho, por meio da Relação Anual de Informações Sociais (Rais), em 2016, 0,9% das PcDs estavam atuando de maneira formal no mercado de trabalho.

A partir do exposto, o presente artigo tem como objetivo, identificar o processo de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho hoteleiro, sob a lente de diferentes atores. Para desenvolvimento da pesquisa, optou-se pela abordagem qualitativa com a utilização de entrevistas semiestruturada, realizadas em profissionais e PcDs de dois hotéis da cidade de São Paulo.

O artigo encontra-se estruturado em mais quatro seções. A seção 2 apresenta o referencial teórico, que aborda a hospitalidade; diversidade nas organizações e a inserção da PcD nas organizações. A seção 3 trata dos procedimentos metodológicos adotados na pesquisa e, por

fim, a seção 4 traz a apresentação e análise dos dados, seguida pelas conclusões.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Hospitalidade

A hospitalidade é mais que um fato a ser observado, é uma virtude que se espera quando o indivíduo se depara com o estranho ou estrangeiro (CAMARGO, 2015), trata-se de é um ritual de acolhimento, no qual deve-se aceitar e receber o outro de maneira que ultrapasse as barreiras do espaço, seja em casa, na cidade, hotel ou qualquer outro recinto. Considera ainda, a aproximação de culturas, costumes e pessoas diferentes, na troca de valores entre o visitado e o visitante (CAMPOS, 2008). A hospitalidade também pode ser um meio de orientação e controle na sociedade, ditando como os indivíduos devem se comportar para que todos convivam em harmonia (LYNCH et. al, 2011).

Há três campos da hospitalidade a serem estudados: o doméstico, o público e o comercial (CAMARGO, 2005). Para o autor a hospitalidade comercial surge a partir da doméstica. É no ambiente comercial que esta hospitalidade aprendida vai ser melhor desenvolvida, pois a “observação (da hospitalidade comercial) deve [...] dirigir-se para o que acontece além da troca combinada, além do valor monetizável de um serviço prestado, além do contrato estabelecido. Nesse campo, permanece viva a hospitalidade [...]” (CAMARGO, 2005, p.45).

A hospitalidade comercial ainda é vista somente como uma dádiva de fornecimento de alimentação e hospedagem a viajantes, quando, na

verdade, este modelo envolve as práticas de bom convívio entre os pares de trabalho, no ambiente adaptado que permite atender demandas diferentes de funcionários (LIMA, 2010). Relaciona-se, também, ao acolher e receber o estranho (CAMARGO, 2005), à troca entre valores e diferenças (CAMPOS, 2008). Ela abrange comportamentos que são a base da sociedade, dentre eles: a mutualidade, a troca, o altruísmo e a beneficência. O ato de receber e acolher pessoas é fundamental na vinculação de indivíduos e grupos e, no contexto deste artigo, representa o olhar para diversidade e o processo de inclusão da PcD no ambiente de trabalho (LASHLEY, 2004).

A hotelaria é um segmento no qual os serviços prestados são um diferencial, a hospitalidade oferecida pelos colaboradores aos hóspedes é essencial. No entanto, a hospitalidade deve permear a organização, pois olhar para o cliente interno, proporciona um bom ambiente de trabalho no qual os colaboradores se sintam acolhidos e respeitados, cabe destacar que essa conscientização e responsabilidade se inicia no departamento de Recursos Humanos, seguido pelos gestores e demais colaboradores (KOBAYASHI, 2008; PIROLO; TORRES, 2012).

Entende-se, que a hospitalidade tratada no ambiente organizacional não se nomeia comercial, mas sim social, pois, de acordo com Lashley (2004), a hospitalidade social é vista por meio da perspectiva histórica, cultural ou antropológica e está atrelada a valores do ser humano, que através de rituais variados, realizam a recepção dos diferentes no seu grupo, representando o respeito à diversidade e a ação de inclusão. Quanto à relação entre hospitalidade e inclusão Baptista (2002, p.163) destaca que:

[...] a hospitalidade remete para a necessidade de dar respostas às interpelações incômodas daqueles que falam de exclusão. Não se pode esquecer que para muitas pessoas, o mundo continua a ser um lugar terrivelmente hostil. Também por isso é importante promover as condições de vida que nos permitem fazer do mundo uma casa para todos os seres humanos, sem exclusões.

2.2 Reflexões sobre a diversidade nas organizações

Cada vez mais as organizações estão se estruturando a partir da incorporação de diferenças de ordem funcional e educacional, o que se torna um desafio quanto à gestão desses grupos (VAN KNIPPENBERG; SCHIPPERS, 2007). A preocupação com a diversidade no ambiente organizacional busca promover eficácia, pois entende-se que pode ser positiva para os negócios (THOMAS, ELY, 2006). Van Knippenberg e Schippers (2007) consideram que a diversidade no trabalho pode afetar o desempenho tanto de maneira positiva, como negativa, pois esta pode ser considerada uma característica de um grupo, organização ou sociedade, refletindo grau de diferenças objetivas ou subjetivas.

Para Williams e O'Reilly (1998 apud Manix & Neale, 2005, p. 81), a palavra diversidade é utilizada para se referir a tantos tipos de diferenças entre as pessoas, o que se tornou muito abrangente, a definição mais utilizada é “qualquer atributo que outras pessoas podem usar para detectar diferenças individuais”. Já Thomas Jr. (2011, p.1) indica que a “diversidade refere-se às diferenças, semelhanças, as tensões e complexidade relacionadas com o que pode caracterizar uma mistura coletiva da força de trabalho”. Essa realidade é desafio gerencial, para os autores o sucesso da gestão será fruto do cuidado nas relações entre diversidade e processos grupais, destacam, ainda, que, na análise da diversidade, devem ser incluídos aspectos

demográficos (raça, gênero, idade etc.) e não demográficos (educação, experiência profissional, variações de comportamentos etc.).

Manix e Neale (2005) apresentam duas visões relacionadas ao tema: a otimista, que sustenta que a diversidade gera oportunidades para partilhar conhecimento e elevar a criatividade e, conseqüentemente, o desempenho da equipe; e a pessimista, que é mais preponderante e destaca que há criação de divisões sociais, as quais geram desempenho negativo no grupo.

De acordo com Manix e Neale (2005), a maioria dos efeitos da diversidade no desempenho do grupo (negativo e positivo) é explicada pelas conseqüências geradas nos mediadores, como integração social, comunicação e conflitos. Os autores sugerem formas de entender e medir diversidade, considerando a compreensão do contexto, questões relacionadas à cultura organizacional, composição de gênero em organizações globais, características da tarefa etc. Como sugestões para gestão apresentam conectar os diversos membros da equipe por meio de laços sociais, valores comuns e identidade, elevando a influência da minoria por meio de relacionamentos e coligações.

Quanto à inclusão, Manix e Neale (2005) destacam que há necessidade de criação de incentivos para mudanças, por parte das organizações e de seus líderes: estes devem compor a solução dos problemas relacionados à diversidade, incentivando e premiando o sucesso. Destacam que a transformação na forma de gerir a diversidade se relaciona a alteração de cultura e do paradigma dos métodos tradicionais de lidar com o assunto; o foco deve se direcionar para aprendizagem.

Há diversos aspectos que indicam a existência da gestão da diversidade, como, por exemplo, mulheres e minorias em posição de destaque nas organizações (THOMAS Jr., 2011). Contudo, ainda há caminhos a serem trilhados para a efetiva inclusão, pois requer dos envolvidos, esforços de mudança da cultura e, de forma análoga, a mudança nos indivíduos. Para Thomas Jr. (2011, p.1), gestão da diversidade é “a capacidade de tomar decisões de qualidade, tanto sobre como e quando as diferenças e semelhanças, relacionando as tensões e complexidade”, destaca ainda, essa decisão se relaciona a visão, missão e estratégia.

A preocupação com a gestão da diversidade não é suficiente para trazer benefícios para organização (THOMAS; ELY, 2006). Para tanto, devem existir condições adicionais, na qual a hospitalidade pode ser considerada, de forma que a inclusão se torne um conceito central em relação à diversidade.

A inclusão se refere à qualidade da adequação e conexão entre a organização e seus membros, envolvendo e potencializando a capacidade dos profissionais, considerando todos os tipos de diferenças, que envolve a experiência individual e de grupo, conjunto de comportamentos, a liderança etc. (FERDMAN; DEANE, 2014). Também pode ser entendida como a ação que visa gerar oportunidades para os menos favorecidos socialmente e economicamente, quanto ao acesso a recursos educacionais, profissionais, entre outros, independentemente de orientação sexual, idade, raça etc. (SASSAKI, 2006; MOREIRA, 2006).

Para os autores supracitados, o foco da inclusão é a redução do impacto negativo quanto a discriminação e opressão, mas também

contribui na formação de uma visão positiva, que substitui comportamentos inadequados e indesejáveis. A inclusão também contribui com o reconhecimento das diferenças e é mais prática e bem sucedida do que ações afirmativas, no entanto quanto as PcDs esses processos e estratégias partem de leis e ações afirmativas.

2.3 Pessoa com Deficiência (PcD) e a inclusão no mercado de trabalho

Garcia e Maia (2014) explicam que, durante o século 20, a medicina começou a olhar mais para as PcDs, a partir da criação de hospitais-escolas e do Hospital das clínicas de São Paulo em 1940. Porém foi na década de 1980, com as leis, que as PcDs foram aceitas em ambientes sociais e organizacionais. O ano de 1981 foi um marco para essa realidade:

Se até aqui a pessoa com deficiência caminhou em silêncio, excluída ou segregada em entidades, a partir de 1981 – Ano Internacional da Pessoa Deficiente –, [...] passou a se 'organizar politicamente'. E, como consequência, a ser notada na sociedade, atingindo significativas conquistas [...] (FIGUEIRA, 2008, p.115).

O desconhecimento sobre as condições e limitações da PcD faz com que ela seja considerada portadora de doenças crônicas ou incapacidade total, dificultando a inserção no mercado de trabalho. A sociedade transforma esses indivíduos em incapazes, sem direitos que são deixadas em segundo plano desconsiderando as leis em vigor. Como exemplo, há a inclusão escolar, que é orientada por educadores sem formação especializada, colocando o estudante na sala de aula sem acompanhamento adequado (MACIEL, 2000).

De acordo com o artigo 2 da lei nº 13146 de 06 de julho de 2015 uma pessoa com deficiência é aquela que possui “impedimento de

longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”.

As PcDs foram privadas de atividades cotidianas como trabalhar e estudar, ficando, por muito tempo, excluídas do convívio com a sociedade, no entanto a promulgação de leis afirmativas em prol dos deficientes contribui para o início dos debates sobre o tema (BRITO; MARANHÃO, 2020).

Um exemplo é a Lei Brasileira de Inclusão para Pessoa com Deficiência (06/07/2015) que adotou um modelo de avaliação biopsicossocial realizada por uma equipe interdisciplinar e multiprofissional, que considera: I - Os impedimentos nas funções e nas estruturas do corpo; II - Os fatores socioambientais, psicológicos e pessoais; III - A limitação no desempenho de atividades e IV - A restrição de participação. Outro exemplo é lei 7853 (24/10/1989), que no artigo 01 assegura a integração social e efetividade da prática dos direitos individuais e sociais das PcDs.

O Relatório Mundial Sobre a Deficiência (OMS, 2011) aponta algumas barreiras relacionadas à inserção das PcDs que restringem as oportunidades de trabalho; geram inadequação quanto à prestação de serviços relativos à saúde e reabilitação e a falta de acessibilidade nos transportes públicos.

A inclusão das PcDs no mercado de trabalho e na sociedade é um desafio. As organizações, têm de se preparar para acolher e desenvolver esses profissionais.

As empresas se tornam verdadeiramente inclusivas na medida em que suas motivações não se restrinjam ao cumprimento da Lei de Cotas e, sim, que se fundamentem na crença de que a contratação de pessoas com deficiências e o consequente atendimento às suas necessidades especiais beneficiam a todos, inclusive as próprias empresas, e refletem conceitos altamente valorizados no Século XXI (SASSAKI, 2006, p. 44).

Ao ingressar no mercado de trabalho, as PcDs enfrentam inúmeros desafios, que envolvem aspectos relacionados à acessibilidade e a desconfiança quanto ao desempenho profissional, qualificação e aceitação das diferenças. Para que esses desafios sejam enfrentados é necessário que a organização, seus stakeholders e as PcDs atuem de forma colaborativa (SASSAKI, 1997; BRITO; MARANHÃO, 2020).

Algumas ações e leis foram concebidas para promover a inclusão da PcD no mercado de trabalho. Na Assembleia Geral da ONU de 09 de dezembro de 1975, foi desenvolvida a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, a qual indica medidas que visam proporcionar às PcDs capacitação e autoconfiança. A lei de cotas foi criada em 24 de julho de 1991 e tem o objetivo de auxiliar no processo de inserção da PcD no mercado de trabalho: o Artigo 93 estabelece que toda empresa com 100 ou mais funcionários deve ter seus cargos preenchidos com 2% a 5% de pessoas com deficiências ou reabilitadas, na seguinte proporção de funcionários: até 200, 2%; de 201 a 500, 3%; de 501 a 1.000, 4%; de 1001 e acima, 5%.

De acordo com o censo do IBGE- 2010, 23,7 milhões de PcDs ainda se encontravam fora do ambiente de trabalho. Porém, o número de pessoas com deficiências trabalhando em empresas era de aproximadamente 44 milhões

No decreto número 3.298/99, artigo 36º, nos segundo e terceiro parágrafos, há a definição de um grupo de PcDs nomeado de “deficientes habilitados”, que são aqueles qualificados para o exercício de uma função específica com formação educacional reconhecida e credenciada pelo MEC e/ou capacitada para o exercício da função por meio do certificado de reabilitação expedido pelo INSS.

A contratação de PcDs oscila entre muito próxima à parcela exigida pela legislação ou nem atingiram o exigido, indicando pouca confiança quanto à produtividade destes profissionais, a permanência de uma percepção de limitação das PcDs e o direcionamento para postos de trabalho ainda são operacionais (DUARTE; FRESCHI, 2013; CARMO, GILLA; QUITERIO, 2020). Os autores ressaltam a necessidade de reflexão e elaboração de planos de ação com a participação dos responsáveis pela inclusão desses profissionais. Dessa forma:

Permitir que as PcDs exerçam seus direitos e sua cidadania por meio da inclusão no mercado de trabalho possibilita a mudança de perspectiva de todos os envolvidos, inclusive dos próprios sujeitos com deficiência que passam a se enxergar como agentes ativos da sociedade em que vivem, além de presenciarem a mudança do olhar discriminatório das pessoas em sua volta (CARMO, GILLA; QUITERIO, p.10, 2020).

Mesmo com o cumprimento da legislação, não é possível afirmar que os funcionários com deficiência estejam efetivamente incluídos. Incluir o diferente, demanda aceitação e superação dos preconceitos. Há algumas barreiras que podem prejudicar a inclusão: ausência de práticas e programas de formação, carência na sensibilização e conscientização dos envolvidos; falta de estrutura física adequada à PcD; falta de conhecimento e de ferramentas que favoreçam a comunicação com as PcDs; inadequação quanto aos postos de

trabalho; ausência de equipamentos adequados e programas de gestão e inclusão ineficientes sem a avaliação sobre a percepção da PcD (SASSAKI, 2005; CARVALHO-FREITAS, 2009).

A organização precisa ajustar o processo de inclusão da PcD de acordo com o seu negócio, pois, ao contratar um profissional com deficiência, há demanda de participação ativa de todos envolvidos, tornando os funcionários da organização multiplicadores desse processo (MACIEL, 2000; TEIXEIRA, 2010). A empresa inclusiva promove a adaptação dos postos de trabalho; flexibiliza o horário de trabalho; elabora políticas específicas de contratação; adequa os programas de treinamento e desenvolvimento, esclarece os funcionários sobre o tema; respeita as diferenças individuais, realiza mudanças na gestão e adapta os procedimentos e instrumentos de trabalho (SASSAKI, 2006; VIOLANTE; LEITE, 2011).

Para gerir os funcionários com deficiência, o processo inclusão tem que fazer parte dos valores organizacionais, permeando as políticas de gestão voltadas ao desenvolvimento de pessoas e priorização da hospitalidade.

3. METODOLOGIA

A metodologia escolhida para o desenvolvimento da pesquisa foi a qualitativa, pois, de acordo com Nogueira-Martins e Bógus (2004), permite identificar os fenômenos estudados e suas relações determinantes.

Para atingir o objetivo deste artigo foram realizadas entrevistas semiestruturadas, com roteiro previamente estabelecido, que também é denominada como entrevista face a face (CRESWELL, 2010). Foram elaborados quatro roteiros com enfoques diferentes, com cinco

perguntas cada um, que foram aplicados a quatro atores distintos dentro do meio de hospedagem visitado, sendo eles: o funcionário PcD, o colega, o gestor do PcD e um profissional de RH. A escolha desses atores e o roteiro de perguntas visam buscar diferentes lentes perceptivas relacionadas à PcD no ambiente organizacional.

A pesquisa foi realizada em dois hotéis de categoria diferentes, localizados na zona sul de São Paulo, sendo eles um hotel econômico e um de luxo. Esta escolha foi feita a fim de dimensionar a inclusão do funcionário PcD em diferentes segmentos e classificações de hotéis.

A análise e interpretação das entrevistas foi realizada a partir do confronto entre o referencial teórico e os relatos, para apreender o que está implícito nos fragmentos recortados dos materiais coletados (Godoy, 2013).

4. DISCUSSÃO DAS ENTREVISTAS

O hotel econômico pertence à maior rede hoteleira do Brasil e fica localizado no bairro de Interlagos, a sete quilômetros do aeroporto de Congonhas e a cinco quilômetros do Autódromo de Interlagos, seu público-alvo é de negócios e lazer.

O hotel de luxo é uma empresa familiar que está em primeiro lugar no ranking de classificação positiva de hóspedes. Está localizado no bairro dos Jardins, em uma rua com acesso a lojas e restaurantes, público-alvo é de negócios e lazer.

O Quadro 1 apresenta os participantes da pesquisa, para preservar suas identidades estão identificados por codinomes:

Quadro 01 – Perfil dos Participantes da pesquisa

Entrevista	Idad	Sex	Escolarida	Padrão	Cargo	Tempo de
-------------------	-------------	------------	-------------------	---------------	--------------	-----------------

do	e	o	de	do Hotel		empres a
Juliana	26 anos	Fem.	Superior Hotelaria	Luxo	Governan ta	6 anos
Sophia	37 anos	Fem.	Superior Gastronomi a	Econômi co	Gerente de A&B	7 anos
Clarisse	30 anos	Fem.	Superior Recursos Humanos	Luxo	Assistent e de RH	2 anos
Gregory	21 anos	Mas c.	Superior Recursos Humanos	Econômi co	Assistent e de RH	7 meses
Maria	38 anos	Fem.	Ensino Fundament al	Luxo	Camareir a	5 anos
Miguel Perda de 40% da visão	40 anos	Mas c.	Ensino Fundament al	Luxo	Arrumado r	4 anos
Laura TDAH moderado	27 anos	Fem.	Ensino Fundament al	Econômi co	Garçonet e	1 ano

Fonte: autores a partir das entrevistas (2020)

Observa-se, pelo perfil dos entrevistados, que a escolaridade e cargo ocupado pelas PcDs apresentam coerência com o descrito por Sasaki (2006), referente ao pouco espaço educacional e consequente inserção no mercado de trabalho em cargos com atividades operacionais.

As análises estão estruturadas pela percepção dos atores entrevistados. Cabe destacar que não foi permitida a entrevista com algum colega de trabalho da PcD Laura, indicando, possivelmente, falta

de disponibilidade e/ou preocupação por parte do hotel quanto aos pontos que poderiam ser expostos na entrevista.

4.1 Análise – Profissionais de Recursos Humanos

Quanto à contratação das PcDs, os dois profissionais de RH apontam que ocorrem para atender às exigências legais. Este é um ponto positivo, pois, ao cumprirem a lei, estão abrindo portas às PcDs, porém não se pode afirmar que estes hotéis sejam inclusivos, mas que possivelmente caminham nessa direção, pois, de acordo com Sasaki (2006), as organizações inclusivas não se limitam à Lei de Cotas. Clarisse enfatiza essa questão: “É importante essa contratação para que possamos integrar todas as pessoas no nosso ambiente de trabalho e somos pressionados a fazer esta contratação por conta da lei de cotas”.

Uma barreira citada pelos entrevistados é encontrar uma PcD que consiga desenvolver as tarefas propostas sem que haja alteração na atividade a ser desempenhada: “Encontrar a pessoa certa para desempenhar a função de um modo que a deficiência não atrapalhe” (Gregory). “Encontrar uma pessoa que desempenhe as funções requeridas sem uma grande alteração da atividade a ser realizada” (Clarisse). Fica implícito nas respostas que há a percepção da deficiência como algo que atrapalha o desempenho e, conseqüentemente, os resultados da área de atuação e o não interesse em investir recursos na adaptação e no desenvolvimento. Esses dois pontos levantam questões sobre o quanto realmente esses empreendimentos são inclusivos e/ou se os profissionais de RH estão preparados para atuar com a diversidade na organização e, conseqüentemente, a inclusão. Salienta-se, ainda, que a resposta do

entrevistado Gregory indica incerteza quanto ao desempenho da PcD (OMS, 2011; BRITO; MARANHÃO, 2020).

Os dois profissionais de RH afirmam que os ambientes de trabalho e instalações dos prédios são adequados às PcDs, porém, em contrapartida, eles também responderam que não foi preciso fazer mudanças físicas nos locais, pois nunca houve uma contratação que exigisse adequação. O discurso de Clarisse deixa implícito que, nas contratações, buscam-se profissionais com deficiências que não demandem alterações no ambiente de trabalho, o que reforça uma possível restrição quanto a investimentos financeiros.

Comparando os relatos dos profissionais de RH com a colega de trabalho do arrumador, identifica-se um descompasso, pois, na percepção de Maria, o hotel não está preparado para receber alguns tipos de deficiência: [...]Se fosse um outro tipo de deficiência, como algo físico, seria de um acesso ruim a ambientes mais internos, como a própria governança, que tem muitos degraus. A rampa é a mesma onde descem os carros para estacionamento (Maria).

4.2 Análise - Colega do PcD

A percepção da colega de trabalho do arrumador é a de que ele é bem-humorado o que facilita a relação de trabalho, quanto ao desempenho destaca que este é eficaz dentro de suas limitações.

Considerando as contratações de PcD's a entrevistada destaca que não há muitos funcionários nessa condição, mas há a inclusão de Miguel: "Aqui não é muito comum ver uma pessoa com deficiência, porque não contratam muito eu acho, mas eu acredito que dentro do quadro dele é incluído sim" (Maria- colega Miguel).

Quanto aos desafios Maria confessa que a dificuldade em aceitar a deficiência de seu colega, concordando com as barreiras destacadas por Sasaki (2005) e OMS (2011): “Às vezes o desafio está em não aceitar muito bem a deficiência dele em determinados momentos” (Maria). Essa barreira indica também a necessidade de investimentos na preparação dos profissionais que atuam em com as PcDs (CARVALHO-FREITAS, 2009).

4.3 Análise - Gestores dos PcDs

Quando questionados sobre os desafios relacionados à gestão da PcD, percepções distintas foram identificadas. A gestora da PcD Laura (garçonete), diz não encontrar problemas e que não há grandes dificuldades a trilhar, basta explicar várias vezes a tarefa e que seu relacionamento com a funcionária é positivo.

Em contrapartida a gestora do Miguel (arrumador) diz que há tarefas que precisam ser modeladas, demandando maior dedicação do gestor: “É um desafio grande, pois requer que algumas tarefas sejam reajustadas diante de suas limitações, o que acaba exigindo criatividade maior ao delegar uma tarefa/função que seja adequada, mas que também o faça se sentir incluído, produtivo e útil dentro da equipe” (Juliana-gestora Miguel). A gestora ainda complementa:

Fazê-lo entender que há tarefas das quais ele não conseguirá exercer devido sua limitação e que ele pode se sair melhor exercendo uma função a parte que foi exclusivamente pensada para ele. Conseguir fazer com que ele se sinta incluído na rotina do setor e útil, é um dos desafios mais difíceis, pois ele não conseguirá exercer uma função corriqueira como os demais colegas, entretanto há outras milhões de tarefas que ele conseguiu exercer tão bem quanto (Juliana - Gestora Miguel).

Observa-se pelos relatos, que Juliana tem a preocupação com a inclusão e os ajustes da tarefa, sendo coerente com o enfrentamento das barreiras existentes (SASSAKI,2005; OMS,2011) e indica o acolhimento e aceitação do diferente caracterizando a prática da hospitalidade (LASHLEY, 2004; CAMARGO, 2005).

No que diz respeito ao desenvolvimento dos gestores, os entrevistados relatam que não foram treinados para trabalhar e gerenciar PcDs, indicando que o empreendimento apesar de os contratar não atende o que Violante e Leite (2011) e Sassaki (2006) apontam como características de uma organização inclusiva. O relato de Sophia (gestora – Laura) denota que pela expressão “me virar” a falta de apoio da organização: “A empresa da treinamentos gerais, mas específico para deficiente nunca fiz, simplesmente tive que contratar e me virar”.

Ao buscar um funcionário PcD para compor suas equipes as gestoras entrevistadas procuram profissionais desempenhem as funções propostas sem que seja de uma maneira prejudicial a ele e a empresa, reforçando os relatos dos profissionais de RH. O relato detalha os critérios considerados:

Quais são as reais limitações? [...]. Qual a capacidade de aprendizagem da PcD, qual sua capacidade de entendimento? Que tarefas serão adaptadas a ele? [...]Algumas tarefas do dia a dia, não estarão a seu alcance para serem desenvolvidas?[...] Qual o grau de entendimento do PcD sobre suas limitações para que não haja futuras divergências entre o que a pessoa acha que pode ser capaz de fazer e o que realmente suas limitações proporcionam.” (Juliana – gestora Miguel)

4.4 Análise - Funcionários com Deficiência

A diferença de como os dois funcionários PcDs foram inseridos nas empresas são marcantes, Laura relata que ela sempre soube que havia algo de diferente com ela, mas só depois de adulta descobriu que era Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade e foi inserida na organização por uma empresa especializada. Já Miguel não se considera como uma PcD, sua entrada no hotel não foi relacionada com esse tipo de vaga: “Eu me inscrevi para uma vaga normal de arrumador e com o passar do tempo, me passaram para a vaga de PcD” (Miguel).

Quanto ao processo de inclusão os dois entrevistados entendem que os hotéis pensam em atividades e funções específicas para que eles possam se desenvolver de maneira adequada dentro de suas limitações: “Sim, todos os meus colegas me ajudam nas minhas atividades[...]” (Laura). Cabe ressaltar que a percepção das PcDs é fruto das práticas adotadas pela gestão, pois pelas entrevistas com as gestoras pode-se supor que não há investimentos destinados à inclusão desses profissionais.

Quanto ao acolhimento os entrevistados percebem que há a presença da hospitalidade como descritas por Camargo (2005) Lashey (2004). “Sim, sempre pensam nas atividades para eu fazer de forma diferente dos outros” (Laura). “Sim, eles me trocaram de função para que eu não perdesse o emprego. Antes eu só fazia quarto, agora eu reponho as copas e quando precisam, eu faço quarto junto com alguma outra pessoa” (Miguel).

Apesar do sentimento de inclusão representado pelo cuidado que os entrevistados percebem, estes vivenciaram situações de preconceito: “Ah, preconceito não sei, mas às vezes eu não entendo muito bem o que preciso fazer e alguns colegas ficam com brincadeiras ruins

comigo” (Laura). “Tinha uma supervisora que pegava no meu pé, mas agora ela já foi embora, ela dizia que eu não enxergava as coisas no apartamento quando ia limpar. Mas as outras pessoas sempre me trataram bem” (Miguel).

Destaca-se que as situações relatadas indicam carência de investimentos quanto ao desenvolvimento dos funcionários no que diz respeito às práticas e programas de sensibilização e conscientização dos envolvidos (SASSAKI, 2005), bem como reforçam que a hospitalidade pode ser uma prática que contribua para o respeito à diversidade e a ação de inclusão (BAPTISTA, 2002).

Fica apontado pelos discursos das PcDs que seus colegas ainda precisam ser desenvolvidos, pois muitas vezes elas necessitam de uma atenção maior durante a realização de alguma tarefa.

CONCLUSÕES

O presente artigo teve como objetivo identificar o processo de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho hoteleiro, sob a lente de diferentes atores, pois incluir o outro envolve a experiência individual e do grupo (FERDMAN; DEANE, 2014). A gestão da diversidade se relaciona com alteração na cultura organizacional para um modelo inclusivo, no qual o estranho/diferente é acolhido (BAPTISTA, 2002; CAMARGO, 2005). A organização ao se tornar inclusiva desenvolve uma visão positiva quanto ao reconhecimento das diferenças, Sasaki (2006) destaca que a verdadeira inclusão é representada pela contratação de PcDs além do exigido pela legislação e que envolve o acolhimento e desenvolvimento.

A análise das entrevistas indicou não há investimentos para sensibilização e adaptação dos envolvidos quanto a gestão e/ou

inclusão das PcDs no ambiente de trabalho, como consequências observa-se que não há critérios diferenciados no processo de avaliação para contratação desses profissionais, ficando a escolha desses critérios sob a responsabilidade dos gestores e que os próprios colegas de trabalho não sabem reconhecer a diferença de entendimento e grau de dificuldade que cada colaborador com deficiência apresenta.

Nota-se também que a ausência de comprometimento das empresas em inserirem no ambiente de trabalho pessoas com deficiência, pois isso é feito somente para o cumprimento de leis reforçando as constatações de Duarte e Freschi (2013) e Carmo, Gilla e Quiterio (2020) que apontam para a realidade na qual boa parte das organizações possuem em seu quadro de pessoal o mínimo exigido pela lei. Contudo, deve-se considerar de forma positiva a preocupação com as contratações e o sentimento de acolhimento expresso pelas PcDs entrevistadas, fruto das práticas pontuais adotadas pelas gestoras.

Pela análise, apreende-se que os profissionais de RH percebem a deficiência como algo que compromete o desempenho no trabalho, indicando o desconhecimento dos cuidados demandados para superar as barreiras relacionadas a inclusão da PcD, falta de investimento por parte dos empreendimentos na gestão da diversidade e a necessidade de trabalhar a hospitalidade.

Apesar dos pontos destacados referentes a demanda de desenvolvimento, sensibilização quanto ao tema, investimentos de recursos, destaca-se que os hotéis pesquisados trilham mesmo que timidamente um percurso que levará à inclusão, pois deve-se considerar que o ambiente organizacional é composto por indivíduos com

diferentes backgrounds culturais que podem gerar tensões e estresses quando estes envolvem expectativas distintas quanto a regras e tabus.

Por fim, cabe ressaltar que possivelmente há um olhar por parte dos empreendimentos para gestão da diversidade, com observada pela tentativa em conciliar entre os interesses organizacionais (representado pela produtividade), sociais (ações afirmativas de inclusão,) e pessoais (perspectivas de carreira e desenvolvimento para os profissionais inseridos na organização), com foco na hospitalidade e a criação de laços simbólicos entre as pessoas envolvidas, já que é uma relação baseada na reciprocidade.

REFERÊNCIAS

Baptista, I. Lugares de hospitalidade. In: DIAS. C. M. M. (orgs.). Hospitalidade: Reflexões e perspectivas. Barueri, SP: Manole, 2002.

Brito, R.A.& Maranhão, T.L.G. (2020) Os Principais Desafios das Pessoas com Deficiência em Adentrar o Mercado de Trabalho: Revisão Sistemática da Literatura. Id on Line Revista- Multidisciplinar de Psicologia, v.14, n.51, p.622-645, 2020.

Camargo, L. O. L. Hospitalidade. 2º Ed. São Paulo: Aleph, 2005.

Camargo, L. O.L. Os interstícios da hospitalidade. Revista Hospitalidade. XII (especial), p. 42-69, 2015.

Carmo, M.M.I.B.; Gilla, C.G.; Quiterio, P.L. Um estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro. Interação em Psicologia. v.24, n. (1),2020.

Carvalho-Freitas, M.N. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. Revista de Administração Contemporânea, v. 13, n.spe, op. 21-138, 2009.

Creswell, J.W. Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

Duarte, Y. M. ; Freschi, J.C. O papel dos recursos humanos na contratação de pessoas com deficiência – PCD. Revista Terceiro Setor, v.7, n.1,p. 21-30, 2013.

Ferdman, B.F.; Deane, B.R. Diversity at work: the practice of inclusion. San Fransico, CA: Jossey-Bass, 2014.

Figueira, E. Caminhando em Silêncio: Uma introdução à trajetória da pessoa com deficiência na história do Brasil. São Paulo: Giz Editorial, 2008.

Garcia, V. G.; Maia, A. G. Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro. Revista Brasileira de Estudos de População, v. 31, n.2, p. 395-418, 2014.

Godoy, A. S. Fundamentos da Pesquisa Qualitativa. In Takahashi, A.R.W. (org.) Pesquisa Qualitativa em Administração: fundamentos, métodos e usos no Brasil. São Paulo: Atlas, 2013.

IBGE, Site para pesquisas de dados. <https://www.ibge.gov.br/>. Acessado em 05/04/2019

Kobayashi, T. M. T. Endomarketing como ferramenta para a implantação da hospitalidade na hotelaria. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, v. 3, n.4, 2008.

Lashley, C. Para um entendimento teórico In Lashley, C.; Morrison, A. (orgs). Em Busca da Hospitalidade – Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

LEI nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, Artigo 01, Parágrafo 01. Lida em 17/07/2020.

LEI nº 13.146, de 06 de julho de 2015, Artigo 01, Parágrafo 01. Lida em 11/05/2019.

Lynch, P.; Molz, J. G.; McIntosh, A.; Lugosi, P.; Lashley, C.. Theorizing Hospitality. *Hospitality & Society*, v.1, n.1, p. 3-24, 2011.

Maciel, M. R. C.. Portadores de deficiência: a questão da inclusão social. *São Paulo em Perspectiva*, v.14, n.2, p. 51-56, 2000.

Manix, E.; Neale, M.A. What differences make a difference? *Psychological science in the public interest*, v.6, n.2, p. 31-55, 2005.

Moreira, I.C. (2006). A inclusão e a popularização da ciência e tecnologia no Brasil. *Inclusão Social*, Brasília, v.1, n.2, p.11-16, 2006.

Pirollo, M. C. F.; Torres, R. G. (2012). Hospitalidade na Hotelaria de São Paulo (Brasil): a percepção de camareiras cooperadas. *Turismo & Sociedade*, v.5, n.2, p. 507-526, 2012.

Sassaki, R. K. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. São Paulo: PRODEF, 1997.

Sassaki, R. K.. Inclusão: O paradigma do século XXI. *Revista da Educação Especial*.p. 19-23, 2005.

Sassaki, R. K. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. 7ª Edição. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

Thomas Jr., R. R. The management of workforce diversity: a continuing evolution. *Employment relations today*. Fall, 2011.

Thomas, D.A.;Ely, R. (1996). Making differences matter. Harvard Business Review.

Van Knippenberg, D. & Schippers, M. C. (2007). Work group diversity. Annual Review of Psychology, v. 58, p. 515-541, 1996.

Teixeira, M.C.A. Políticas públicas para pessoas com deficiência no Brasil. Dissertação de mestrado em Administração. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 2010.

Violante, R.;Leite, L. (2011). A empregabilidade das pessoas com deficiência: uma análise da inclusão social no mercado de trabalho do município de Bauru, SP. Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, v.14, n.1p. 73-91, 2011.