



DOSSIÊ TEMÁTICO
SEMINÁRIO VIRTUAL PERSPECTIVAS CRÍTICAS SOBRE O TRABALHO NO TURISMO

**O MERCADO DE TRABALHO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
NO TURISMO**

Donária Coelho Duarte¹

Resumo: Este artigo tem como objetivo discutir o mercado de trabalho das pessoas com deficiência no turismo. No Brasil, apesar da Lei de Cotas atuar em favor da empregabilidade dessas pessoas, há barreiras para que haja, de fato, a sua inclusão social. A pesquisa, de natureza bibliográfica e documental, mostra que o setor turístico apresenta peculiaridades que podem dificultar ainda mais a inserção das pessoas com deficiência no setor. Neste sentido, o artigo aponta a necessidade dos gestores de tais estabelecimentos para uma quebra de paradigma, de tal forma que privilegie a inserção das pessoas com deficiência não apenas para o cumprimento da legislação, mas como uma oportunidade de diferenciação por meio de uma atuação corporativa responsável voltada para a inclusão e não para a contribuição da sua marginalização.

Palavras-chave: inclusão social; pessoas com deficiência; turismo; mercado de trabalho.

1. Introdução

O direito ao trabalho é um direito de todos, é o meio pela qual a pessoa se sente útil e capaz de exercer o seu papel na sociedade. Mas, para as pessoas com deficiência o trabalho pode representar um significado a mais, pois revela-se como um ato de superação, do exercício dos seus direitos e, portanto, de inclusão social. Conforme aborda Sasaki (1999), a inclusão social deve ser um processo bilateral, no qual tanto as pessoas com deficiência se preparam, se capacitam e se profissionalizam para atuarem de forma ativa na sociedade, como essa também se prepara e se adapta para receber esse profissional, o que pressupõe não apenas a adaptação física mas também o preparo dos demais colegas de trabalho para acolher essa pessoa.

Da mesma forma, constata-se que os últimos anos foram marcados por uma sociedade que, em linhas gerais, reivindica uma postura mais responsável de seus agentes, o que pressupõe a inclusão social em diversos segmentos e extratos e, dentre

¹ Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora Associada da Universidade de Brasília. E-mail: donaria@unb.br/donaria@hotmail.com ORCID 0000-0001-7673-0227



esses extratos, enquadram-se as pessoas com deficiência. É nesse contexto que a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho se revela como um importante meio de inclusão social dessas pessoas.

Entretanto, para que ocorra o processo de inclusão, a pessoa com deficiência enfrenta como primeira barreira o acesso ao ensino, já que infelizmente no Brasil escolas, transporte público, as próprias vias de acesso, entre outros quesitos, carecem de avanços significativos tanto físicos como de profissionais capacitados para que essa pessoa tenha condições e alcance ao conhecimento e a profissionalização. O Brasil, com todas as desigualdades sociais, onde o acesso a educação e a qualificação ainda é um obstáculo para muitas pessoas sem deficiência, para as pessoas com deficiência apresenta-se também e sobremaneira como mais uma barreira a ser vencida para a sua qualificação.

Assim, constata-se que a questão da empregabilidade de pessoas com deficiência é um tema que carece de discussões, pois apesar da legislação em vigor favorecer o emprego dessas pessoas, a questão da sua inclusão de forma plena é muito mais ampla do que meramente o atendimento da legislação. A ocupação de determinada vaga pressupõe o preparo dessa pessoa, sua motivação, sua relação e convívio com os colegas, a possibilidade de ascensão profissional, entre outros aspectos. Tais quesitos delineiam a ocupação social de um ser pensante e atuante e que, portanto, pode contribuir para a organização que o emprega.

É nesse cenário que organizações voltadas ao setor turístico também se enquadram, sendo que o setor apresenta peculiaridades que podem agravar ainda mais essa situação, deixando a margem esses profissionais de suas atividades. Assim, este artigo tem como objetivo a discussão sobre a empregabilidade de pessoas com deficiência no turismo, abordando o contexto das pessoas com deficiência e as barreiras existentes para a inclusão social. Também aborda as singularidades do setor turístico e as barreiras de empregabilidade em empresas voltadas ao segmento para que haja, de fato, a inclusão social desses profissionais.

O estudo tem natureza qualitativa e se refere a um levantamento bibliográfico no qual faz um resgate do estado da arte sobre a questão da empregabilidade no setor de turismo. O trabalho também tem respaldo documental no que tange a legislação que discute o direito ao trabalho das pessoas com deficiência.

A importância deste estudo se dá primeiramente devido a importância do tema no contexto do turismo, setor que ainda carece de diversos avanços para ser considerado, de fato, inclusivo. Além disso, constata-se a escassez na literatura que discuta a inserção de pessoas com deficiência em organizações voltadas a este ramo de atividade, revelando-se, portanto, em mais uma contribuição para esse tema tão peculiar e desafiador.

2. A inserção de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho

Para a discussão sobre a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho é necessário abordar inicialmente o conceito de pessoa com deficiência. No Brasil, o mesmo é definido no Estatuto da Pessoa com Deficiência de 2015. Nele, a pessoa



com deficiência é definida como "aquela que tem 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" (Brasil, 2015).

Analisando tal definição, constata-se que a sociedade é que apresenta as barreiras e estas é que impedem ou dificultam que essas pessoas com deficiência vivam em sociedade e estejam inseridas nela de forma plena. Tal definição coloca como responsabilidade da sociedade a existência dessas barreiras que impedem o convívio dessas pessoas e não o contrário, ou seja, a responsabilidade dessas pessoas pela existência dessas barreiras. Tal definição é importante pois, para que as pessoas com deficiência possam estar inseridas no mercado de trabalho, é necessário que haja, portanto, a eliminação das barreiras que impedem a sua inserção e, assim, permitam que essas possam executar as funções demandadas de forma segura e com autonomia.

A mesma Lei define barreiras como:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
- b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
- e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
- f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias (Brasil, 2015).

Analisando a classificação dos tipos de barreiras, percebe-se que a legislação aborda não somente as barreiras físicas mas também as atitudinais, que também podem existir no local de trabalho da pessoa com deficiência, se materializando por meio de posturas veladas ou explícitas de discriminação dos colegas de trabalho e gestores. Constata-se que todas essas barreiras delineadas na Lei, se existentes, podem dificultar ou inviabilizar o ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Sobre este aspecto, Sharma e Dunay (2017a) consideram que é muito difícil determinar a força e a fraqueza das pessoas com base em sua visibilidade e deficiências ocultas e que os empregadores devem se concentrar na experiência de trabalho, nas qualificações, realizações pessoais e profissionais e habilidades técnicas de candidatos ou funcionários, e não deve citar a deficiência como motivo para rejeitar um candidato.



Na discussão sobre a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho também é necessário analisar num sentido mais amplo a legislação que garante os direitos dessas pessoas. Em relação a esse assunto, constata-se que o Brasil é repleto de leis que garantem os direitos das pessoas com deficiência em diversos aspectos: seja na saúde, na educação, no transporte, no lazer, na acessibilidade em si, entre outros. Nesta ótica, um estudo que analisou a legislação brasileira no que tange os direitos das pessoas com deficiência em comparação com a legislação internacional, aponta que o Brasil está bem equiparado nesse quesito se comparado com Estados Unidos, Canadá, Austrália e o continente europeu (Duarte & Lemos, 2017). Para o levantamento, foram definidos os principais eixos voltados aos direitos das pessoas com deficiência, quais sejam: a Constituição, leis específicas a esse segmento, o direito ao trabalho, direito ao transporte, ao cão guia para deficientes visuais, leis voltadas diretamente a acessibilidade, o direito a educação e o direito a saúde. O Quadro 1 apresenta os principais dados desta pesquisa.

Quadro 1. Legislação brasileira e internacional dos direitos da pessoa com deficiência

PAÍS	BRASIL	ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA	EUROPA	CANADÁ	AUSTRÁLIA
CONSTITUIÇÃO	1988- Constituição da República Federativa do Brasil.	1787- United States Constitution (Constituição dos Estados Unidos).	2004- Constitutional Treaty (Tratado Constitucional).	1982- Canadian Charter of Rights and Freedoms (Carta Canadense de Direitos e Liberdade).	1901- Australian Constitution (Constituição da Austrália).
LEIS ESPECÍFICAS	1989- Lei nº 7.853, específica as pessoas com deficiência.	1990- Americans with Disabilities Act-ADA (Lei dos Deficientes dos Estados Unidos).	1999-Charter of Fundamental Rights of the European Union (Carta dos Direitos Fundamentais da EU).	1997- Canadian Human Rights Act (Lei dos Direitos Humanos Canadenses).	1992-Disability Discrimination Act-DDA.
DIREITO AO TRABALHO	Lei nº 8.213 Lei de Cotas para empresas com 100 ou mais funcionários.	Lei ADA- Subcapítulo I, emprego, Sec.12111 (Oportunidades iguais) / 2008-ADAAA, Título 1.	Charter of Fundamental Rights of the European Union - (Proibida a discriminação, respeitando a saúde, segurança e dignidade do trabalhador).	1995- Employment Equity Act (Lei de Igualdade no Emprego).	DDA, Divisão 1. (Discriminação no trabalho é proibida, deve, portanto existir igualdade de remuneração).
DIREITO AO TRANSPORTE	Lei nº 8.899/94 Lei do Passe Livre.	Lei ADA-Parte B (Ações aplicáveis ao transporte público de modo a tornar acessível, evitando discriminação).	Charter of Fundamental Rights of the European Union (Igualdade no acesso aos serviços e bens, o que inclui o transporte).	Constitution Act- (Garantir o acesso ao transporte, e remoção dos obstáculos nessa área).	DDA (Veículos adaptados de modo a serem acessíveis).



DIREITO AO DEFICIENTE VISUAL DE SER ACOMPANHADO DE CÃO-GUIA	Lei nº 1111.126, 2005- Art. 1º (Direito de ser acompanhado pelo animal em estabelecimentos públicos ou não).	2010- ADA Título II e III (Direito a ser acompanhado por um animal de serviço, cães).	Constitutional Treaty- (O direito a igualdade, infere-se que deve permitir o livre acesso acompanhado pelo cão guia).	Constitution Act- (Direito de igualdade, não se opor a atividade e programa que tenha objetivo de melhorar as condições dos indivíduos desfavorecidos).	Disabilit Discrimination Act sec. 8 e 9 (Proibida discriminação animal de assistência, cão guia ou outro).
ACESSIBILIDADE	Lei Nº 10.098, 2000 (Normas gerais e critérios para promoção da acessibilidade).	Lei ADA- Subcapítulo II, serviços públicos, Sec.230 (Requisitos de acessibilidade).	European Accessibility Act- (Produzir bens e serviços acessíveis e promover um mercado de dispositivos de assistência).	Human Rights Act sec. 24 (Normas de acessibilidade).	DDA- (Locais acessíveis utilizados pelo público na sua entrada e todas as suas instalações).
DIREITO A EDUCAÇÃO	Lei Nº 7.853, Art. 2, I (Inclusão no sistema educacional).	Lei ADA-Título42, cap. 126, Sec. 12101, sub.6-7 (Igualdade de oportunidades participação plena, o que inclui a área educacional).	Estratégia Europeia- (Educação inclusiva, igualdade de acesso a educação de qualidade)	Constitution Act- Legislação que respeite a Educação.	DDA- (Receber uma educação tendo o direito a estudar em qualquer instituição)
DIREITO A SAÚDE	Lei Nº7.853, Art. 2, II (Acesso aos estabelecimentos de saúde públicos e privados).	Lei ADA-Título 42 (Saúde pública e bem estar), cap.126- igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência.	Charter of Fundamental Rights of the European Union - (Igualdade de acesso aos serviços de saúde).	Constitution Act- Prestar os serviços públicos essenciais e com qualidade para todos.	DDA- (É ilegal discriminar as pessoas com deficiência nos serviços sociais e atendimentos médicos)

Fonte: Duarte e Lemos (2017)

Tendo como base o demonstrado no Quadro 1, constata-se que o Brasil apresenta uma legislação ampla e completa, se comparada com a legislação internacional. Chama a atenção alguns quesitos que impactam diretamente na inserção no mercado de trabalho das pessoas com deficiência, como o direito ao trabalho, ao transporte, o direito a saúde e a educação. Dentro desses quesitos, tem-se que a educação é o principal pilar, sendo a base e para muitos o primeiro mecanismo de inserção na sociedade, além disso a educação permite a capacitação e a inclusão social.

Freitas, Maranhão e Félix (2017) consideram que o processo de inclusão social tem início na escola, uma vez que a escola é o ambiente social no qual o indivíduo tem o primeiro contato externo ao seio familiar, onde ele aprende a se relacionar com as pessoas e com diferentes situações. Corroborando, Moraes (2017) também defende que a educação tem papel fundamental no rompimento da exclusão social das pessoas com deficiência. Para a autora, através da educação a pessoa com deficiência obtém mais



oportunidades para a vida social e profissional desconstruindo a visão de pessoa vulnerável e incapaz dando lugar a autonomia e independência, buscando, através da educação profissional, a qualificação, capacitação e reconhecimento no mercado de trabalho.

É importante destacar na visão Morais (2017) que, por meio da educação, a pessoa com deficiência rompe o pressuposto de invulnerabilidade e de incapacidade, características essas que são suposições, em linhas gerais, da sociedade e dá lugar ao potencial de superação e de independência.

Lima, Tavares, Brito e Cappelle (2013) consideram que para as pessoas com deficiência o trabalho tem valor porque propicia novas aprendizagens, possibilidade de aprimoramento e desenvolvimento. Para os autores, a identidade pessoal e a profissional revelam-se interdependentes, uma vez que ser reconhecido pelos outros como um trabalhador lhes confere ao mesmo tempo um sentimento de diferenciação e de igualdade. Diferenciação porque, em comparação com outras pessoas com deficiência, eles se sentem vitoriosos. Igualdade porque sentem que, como os “normais”, podem gozar dos mesmos privilégios de uma vida comum.

Neste contexto é necessário que hajam políticas públicas que garantam a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Conforme apresentado no Quadro 1, o Brasil possui a Lei 8.213 de 1991 que garante, dependendo do número de empregados, uma parcela ou cota destinada a essas pessoas, daí o fato desta Lei ser comumente chamada de Lei de Cotas. Esta Lei define que empresas privadas e públicas com mais de 100 funcionários devem preencher entre 2 e 5% de suas vagas com trabalhadores deficientes. Empresas que possuem de 100 a 200 funcionários devem reservar, obrigatoriamente, 2% de suas vagas para deficientes; entre 201 e 500 funcionários, 3%; entre 501 e 1000 funcionários, 4%; e empresas com mais de 1001 funcionários, 5% das suas vagas.

Lima, Tavares, Brito e Cappelle (2013) consideram benéfica a iniciativa do governo de impor a contratação por força da Lei de Cotas, pois, sem ela, muitas pessoas com deficiência que hoje trabalham estariam em situação de dependência financeira e isolamento social. Para os autores, a Lei é uma garantia de oportunidade de trabalho, pois é consenso que de outra forma seria muito mais difícil conseguir um emprego. No entanto, os autores ressaltam que o esforço pessoal e o interesse em aprender são fundamentais para conseguir um trabalho e manter-se empregado, para qualquer pessoa, seja ela com ou sem deficiência.

Entretanto, Morais (2017) considera que uma qualificação profissional de qualidade é um fator importante para se destacar no mercado de trabalho, mas há outros elementos que impossibilitam a garantia de uma vaga através somente da qualificação profissional, ou seja, ter qualificação não implica, necessariamente, a uma vaga num posto de trabalho.

Independente da obrigatoriedade do cumprimento da Lei, constata-se que a contratação de pessoas com deficiência pode trazer benefícios para a organização. Miethlich e Oldenburg (2019a) argumentam que a promoção do emprego de pessoas com



deficiência serve como um valor agregado para um programa de responsabilidade social corporativa. Tal compromisso serve à sociedade e à empresa que é considerada uma boa "empresa cidadã".

Miethlich e Oldenburg (2019b) consideram ainda que o emprego de pessoas com deficiência é valioso, raro e caro de imitar. Para os autores, se uma empresa conseguir usar esse recurso efetivamente, pode obter uma vantagem competitiva sustentável. Estabelecer uma cultura corporativa é pre-requisito para integrar a pessoa com deficiência com êxito, sendo que esse pré-requisito representa uma barreira de imitação.

Entretanto, considera-se que seja importante o emprego de pessoas com deficiência não para que a organização o faça como forma de obtenção de vantagem competitiva, mas que essa venha como resultado de uma postura, de fato, responsável. Nessa forma de atuação, a vantagem corporativa é o resultado, uma consequência de uma ação e não o seu objetivo fim. É nessa linha que a iniciativa de empregabilidade de pessoas com deficiência deve ser incentivada e realizada, atendendo ao princípio de usufru de direitos de todos os cidadãos, sejam esses com ou sem deficiência. Entretanto, o que se observa é que a empregabilidade dessas pessoas se faz, na sua maioria, por exigência legal e não por iniciativa da corporação e, neste sentido, a obrigatoriedade do cumprimento da legislação em vigor se faz necessária como uma forma impositiva de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

3. O mercado de trabalho para as pessoas com deficiência no turismo

Entende-se que o turismo, devido a sua característica intrínseca de pluralidade, de diversidade de povos, raças, credos, etc., deveria ser receptivo a qualquer indivíduo, seja este com ou sem deficiência (Duarte 2005). Pela natureza da própria atividade e levando em conta a ênfase na hospitalidade, a responsabilidade das ações do setor deveria compor diversos cenários e, dentre esses, a contratação de pessoas com deficiência primando, assim, pela inclusão social. Entretanto, o que se observa, de fato, é que o setor apresenta singularidades que podem dificultar esse processo.

Para Sharma e Dunay (2017b, p. 3), "o 'direito ao trabalho' é o direito de nascimento de todos os cidadãos, incluindo as pessoas com deficiência, e o objetivo principal de cada governo é salvaguardar os direitos de suas pessoas". Os autores consideram que a deficiência é um conceito complexo e um dos inevitáveis desafios enfrentados pelos governos em todo o mundo, inclusive no setor turístico.

Puttavisit e Madhyamapurush (2015) consideram que os negócios na indústria do turismo envolvem a coesão de atividades e está relacionado a muitos grupos de pessoas. Os autores consideram que alguns trabalhos precisam de habilidades específicas, que os trabalhadores precisam ser profissionais e que alguns cargos precisam de habilidades para executar multitarefas. Para os autores, esses trabalhos podem ser executados também por pessoas com deficiência, desde que sejam qualificadas.

Sob esse aspecto, Sharma, Zsarnoczky e Dunay (2018) enfatizam a necessidade de que os colegas de trabalho e administradores de RH entendam o impacto das barreiras



atitudinais e organizacionais na continuidade profissional de indivíduos com deficiência no local de trabalho. Para os autores, a gerência deve se concentrar mais nos esforços construtivos de tais funcionários e também no reconhecimento dos resultados produtivos no local de trabalho da maior minoria do mundo.

Entretanto, apesar da contínua preocupação internacional em promover o emprego de pessoas com deficiência, a discriminação contra eles no mercado de trabalho global ainda existe e muitos locais de trabalho - incluindo o turismo - permanecem inacessível para essas pessoas (Moghazy & Sheriff, 2017). Sob este aspecto, Saner, Altınay, Altınay e Bahçelerli (2019) consideram que muitas posições dentro do setor de turismo não exigem recursos físicos específicos e é importante criar oportunidades de emprego para pessoas com deficiência nesses campos. Corroborando, Moghazy e Sheriff (2017) enfatizam ainda que o setor de turismo, hospitalidade e lazer incluem uma ampla gama de áreas de emprego predominantemente rotineiros e que é um dos setores que oferece oportunidades aos membros da sociedade muito por meio da sua capacidade e tipo de deficiência.

Por outro lado, o setor apresenta peculiaridades que podem dificultar a contratação de pessoas com deficiência. Levantamentos realizados por Sharma, Zsarnoczky e Dunay (2019) e por Sharma e Dunay (2017a) mostram que a maioria dos entrevistados apontados nessas pesquisas revelam que as habilidades estéticas e de auto-apresentação são pré-requisitos necessários para se candidatar a uma vaga no setor de hospitalidade e que tal fato poderia diminuir as chances de integração profissional de pessoas com deficiência no setor. Sá, Oliveira, Dias e Barbosa (2017) corroboram com esse pensamento na medida em que acreditam que no setor é criado um tipo de culto à beleza e à perfeição, que deixa para trás pessoas que não se encaixam nos padrões estabelecidos, mesmo quando possuem as habilidades necessárias ou adicionais para realizar o trabalho.

Num sentido mais amplo, Sharma, Zsarnoczky e Dunay (2019) também consideram que há dificuldades para as pessoas com deficiência ingressarem no mercado de trabalho no turismo, já que essas, ao se integrarem no setor, enfrentam várias barreiras profissionais, como: indisponibilidade de oportunidades profissionais e gerenciais, restrições de qualificação, alto nível de desequilíbrios econômicos, atitudes de colegas de trabalho sem deficiência e requisitos de compatibilidade de trabalho com deficiência.

Além das dificuldades ou barreiras existentes na contratação de pessoas com deficiência no turismo, estudos realizados especificamente no setor hoteleiro, demonstram a preferência por incapacidades mais leves em detrimento de deficiências que exijam maiores adaptações do empregador. Neste sentido, o processo de seleção de pessoas com deficiência ocorre como um ato discriminatório e excludente, se revelando como uma forma de burlar a legislação em vigor (Sá, Oliveira, Dias, & Barbosa, 2017, Duarte & Cunha, 2015, Cardoso, Castro & Carvalho, 2016, Araújo & Castro, 2013). Estudo realizado por Cardoso, Castro e Carvalho (2016) considera ainda que há a necessidade de evoluir no que tange à prática da hospitalidade, pois foram notáveis as práticas discriminatórias e preconceituosas na pesquisa, além da pouca compreensão de que as



pessoas com deficiência possuem um grande potencial, capaz de contribuir significativamente para o sucesso organizacional.

Ainda sobre o emprego de pessoas com deficiência no setor hoteleiro, estudos revelam que há uma distância entre o discurso, que tenta propagar uma imagem corporativa responsável e, portanto, inclusiva, e a prática com ações discriminatórias. Para Sá, Oliveira, Dias e Barbosa (2017), o discurso dos gerentes investigados de que os funcionários com deficiência participam de todos os eventos do hotel é situacional e há uma grande diferença entre como algo se parece e o que realmente é. Corroborando, o estudo realizado por Araújo e Castro (2013) também no setor hoteleiro mostra que o discurso do hotel investigado em ser socialmente responsável é vinculado à imagem da empresa, mas que tais políticas organizacionais são, na verdade, apenas o cumprimento da legislação. O estudo realizado por Sá, Oliveira, Dias e Barbosa (2017) em hotéis em Belém aponta ainda que a ocupação da vaga pela pessoa com deficiência se dá com o foco primário na deficiência e em suas limitações e não nas pessoas e no seu potencial de contribuir para a empresa, o que também justifica a inexistência de programas específicos de treinamento e desenvolvimento para pessoas com deficiência. O levantamento aponta também que não houveram modificações nas descrições de cargos para torná-los adequados para os trabalhadores com deficiência; pelo contrário, as pessoas com deficiência é que tiveram que se adaptar aos seus empregos.

Dessa forma, tendo como base todos esses estudos, constata-se uma congruência com o pensamento de Moraes (2017) que afirma que o emprego de pessoas com deficiência ainda é realizado de forma engessada, onde a pessoa ocupa a vaga mas não um espaço social e que não é reconhecido profissionalmente.

Outro estudo realizado na hotelaria, este em Brasília no ano de 2013, momento pré mega eventos mundiais nos quais o Brasil seria sede, aponta que dos 29 hotéis investigados na capital federal 19 não possuíam pessoas com deficiência no seu quadro de funcionários. Destes, 13 afirmaram que nunca contrataram devido a não procura desses profissionais e 2 relataram que não haviam vagas disponíveis. Entretanto, um dado positivo dessa pesquisa apontou que a maioria (25 entrevistados) considerava que, apesar das limitações essas pessoas poderiam estar inseridas no mercado de trabalho no setor hoteleiro (Duarte & Borda, 2013). Constata-se que o posicionamento dessa maioria é fato positivo mas que contradiz a prática já que grande parte dos estabelecimentos investigados na época não empregava pessoas com deficiência. Tal fato corrobora com o pensamento de que há uma diferença entre o discurso e a prática.

Já o estudo realizado por Moghazy e Sheriff (2017) sobre o emprego de pessoas com deficiência em agências de viagens no Egito indica que o atendimento ao cliente, recursos humanos, a emissão de bilhetes e TI são as áreas mais prováveis em que as pessoas com deficiência, especificamente com limitação de mobilidade, poderiam trabalhar, de acordo com perspectivas dos agentes de viagens investigados. O estudo indica que a execução de tais funções por pessoas com deficiência não impactam negativamente a experiência dos clientes, o que demonstra ser um fato relevante e positivo.



Um outro estudo, esse realizado numa cafeteria na Hungria aponta que as práticas de recursos humanos da cafeteria pesquisada foram categorizadas em: diversidade de pessoas, qualificações educacionais e profissionais, remuneração e benefícios, restrições de trabalho causadas em virtude do tipo de deficiência, relação empregador-empregado no que diz respeito aos empregados com ou sem deficiência e o ponto de vista sócio-econômico (Sharma & Dunay, 2017b). Os principais resultados mostram que existe uma grande diversidade em termos de idade, sexo, tipo de deficiência e rendimento escolar. A pesquisa mostra também que deficiências específicas têm impacto na delegação de empregos e que existem relações cordiais entre pessoas com e sem deficiência (Sharma & Dunay, 2017b). Tanto esse estudo como o apontado por Moghazy e Sheriff (2017) indicam uma perspectiva positiva na inserção das pessoas nesses setores específicos.

Entretanto, analisando em linhas gerais as pesquisas elencadas, constata-se que as pessoas com deficiência enfrentam muitas barreiras para inserção no mercado de trabalho e que há um incremento de dificuldades se analisarmos especificamente o setor turístico. Constata-se que o setor apresenta peculiaridades, como o foco na prestação de serviços, na ênfase na interação com clientes, na experiência deste no usufruto da atividade e, em função disso, a preocupação com a hospitalidade. Entretanto, a própria preocupação com a hospitalidade deve ser analisada num sentido mais amplo, não apenas e de forma restritiva no atendimento ao cliente, mas também nas próprias ações das organizações do setor, o que pressupõe a empregabilidade de pessoas com deficiência, não com um enfoque apenas na obrigatoriedade do cumprimento da legislação e nas limitações dessas pessoas, mas na contribuição desses profissionais para o estabelecimento e na oportunidade que lhe é dada de inclusão social.

Assim, percebe-se que a barreira que promove a exclusão social no setor deve ser quebrada e deve ser valorizado o potencial desses profissionais que, assim como as pessoas sem deficiências, necessitam ocupar o seu espaço na sociedade. Neste sentido, a percepção da hospitalidade deve ser incrementada não com a obrigatoriedade do emprego das pessoas com deficiências, mas ao contrário, como uma oportunidade de diferenciação, nos quais os gerentes visualizem essa empregabilidade como uma característica singular que pode repercutir de forma positiva na imagem corporativa da empresa, o que repercute no atendimento ao cliente já que esse constatará uma postura responsável do estabelecimento. É necessário, portanto, uma quebra de paradigma que transforme a barreira numa oportunidade de inclusão desses profissionais no setor, o que resultará numa vantagem competitiva.

4. Considerações finais

Este artigo teve como foco a discussão da inserção das pessoas com deficiência no turismo. Para tanto, contextualizou o mercado de trabalho para pessoas com deficiência, a legislação brasileira vigente e os entraves para a inclusão social por meio da empregabilidade dessas pessoas. Conclui-se que o cenário é muito mais complexo do que simplesmente o cumprimento da legislação.



Constatou-se que tal fato também ocorre em empresas voltadas ao setor turístico e que esse possui peculiaridades que agravam essa situação, configurando em barreiras adicionais para o ingresso desses profissionais. Todavia, considera-se que tais barreiras ou entraves peculiares da área podem, na realidade, se transformarem em oportunidades para essas organizações, repercutindo numa atuação diferenciada no mercado por meio de uma imagem corporativa, de fato, responsável. Tal mudança de postura e de atuação vai ao encontro dos valores enfatizados pela sociedade atualmente.

Por fim, considera-se necessária a continuidade do estudo sobre o tema nas diversas atividades voltadas ao setor, não somente no setor hoteleiro - onde há um maior número de publicações, mas também nos bares e restaurantes, nos meios de transporte, nos próprios atrativos turísticos, entre outros, pois acredita-se que, a partir da ampliação desta discussão é possível chamar a atenção dos gestores de tais empreendimentos sobre a importância do tema e uma mudança de postura.

Referências

- Araújo, M. P. F. & Castro, C. L. C. (2013). Políticas de gestão de pessoas destinadas aos profissionais com deficiência: um estudo em uma organização hoteleira da cidade do Rio de Janeiro. *Revista Turismo Visão e Ação – Eletrônica*, Vol. 15, nº 2, p. 276–292, maio-ago. ISSN Eletrônico 1983-7151
- Brasil (1991). Lei de Cotas. Lei nº 8.213, de 24 de Julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213compilado.htm.
- Brasil (2015). Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Lei n.º 13.146, de 06 de julho de 2015. Estatuto da Pessoa com Deficiência. Brasília-DF, p.1/96.
- Cardoso, S. M. A., Castro, C. L. C. & Carvalho, C. A. (2016). Hospitalidade: inclusão de profissionais com deficiência na hotelaria. *Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica*, Vol. 18 - n. 3 - set. - dez., p. 528-556. Doi: 10.14210/rtva.v18n2.p528-556
- Duarte, D. C. (2005). Metodologia para o desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidade de prática: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais. Tese. Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Duarte, D. C. & Borda, G. Z. (2013). Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*. v.7, n. 3, p. 365 - 383, set/dez.
- Duarte, D. C. & Cunha, P. D. (2015). Mercado de trabalho e mulheres deficientes: um estudo exploratório sobre a empregabilidade no setor hoteleiro de Brasília - DF. *Revista Cenário*, v. 3, p.71 - 85.
- Duarte, D. C. & Lemos, G. S. (2017). Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência. *Inclusão social (online)*, v.10, p.119 - 131.



- Freitas, G. R., Maranhão, T. L. G. & Félix, W. M. (2017). A Deficiência Auditiva e a possibilidade de Inclusão no Mercado de Trabalho. Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia. Fevereiro, vol.11, n.34, p. 185-218. ISSN: 1981-1179.
- Lima, M. P.; Tavares, N. V.; Brito, M. J. & Cappelle, M. C. A. (2013). O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. Revista de Administração Mackenzie, v. 14, no. 2, São Paulo, SP, mar/abr. ISSN 1518-6776 (impresso), ISSN 1678-6971 (on-line)
- Miethlich, B. & Idenburg, A. G. (2019a). How Social Inclusion Promotes Sales: An Analysis of the Example of Employing People with Disabilities. Journal of Marketing Research and Case Studies, Vol. 2019, Article ID 463316, 15 pages, ISSN: 2165-7009, DOI: 10.5171/2019.463316
- Miethlich, B. & Oldenburg, A. G. (2019b): Employment of Persons with Disabilities as Competitive Advantage: An Analysis of the Competitive Implications, In: 33rd International Business Information Management Association Conference (IBIMA), Education Excellence and Innovation Management through Vision 2020, Granada, Spain, 10-11.04.2019, ISBN 978-0-9998551-2-6, IBIMA Publishing, King of Prussia, PA, pp. 7146-7158, <http://dx.doi.org/10.33543/16002/71467158>
- Moghazy, M. A. & Sheriff, N. S. (2017). Employing Persons with Mobility Disability in Travel Agencies: An Exploratory Study Applied to Egyptian Travel Agencies. IAJFTH. v. 3, n. 3, 221-245.
- Morais, K. H. (2017). Mercado de trabalho e a pessoa com deficiência intelectual: entraves e oportunidades. Revista Espacios. vol. 38, n. 12, ISSN 0798 1015
- Puttavisit, P. & Madhyamapurush, W. (2015). Guidelines for Disabilities' career in Tourism Industry, Chiang Mai Province. 1st International Conference on Ethnics in Asia "Life, Power and Ethnics". August 20-21, p. 185-198.
- Sá, M. A., Oliveira, M. I., Dias, S. M. & Barbosa, M. de L. (2017). Human Resources Practices and Inclusion of People with Disabilities in the Hotel Industry of Belém, Brasil: a multiple case study. REGE Revista De Gestão, 24(1), 13-23. Retrieved from <http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/129376>
- Saner, T, Altınay, Z, Altınay, F. & Bahçelerli, N. M. (2019). The Role of Technology in Creating Job Opportunities for Learners with Disabilities in the Tourism Industry. BRAIN – Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience. Volume 10, Issue 1, January - February, p. 137-140, ISSN 2067-3957
- Sasaki, R. K. (1999). Inclusão: construindo uma sociedade para todos. 3.ed. Rio de Janeiro: WVA.
- Sharma, A. & Dunay, A. (2017a). The Only Disability in Life is a Bad Attitude: A Literature Review on Hindrances in the Professional Front of People with Disabilities. Acta Humana, v. 6, p. 7-33.
- Sharma, A. & Dunay, A. (2017b). "I Will Not Give Up": A Case Study on Human Resource Practices with regards to People with Disabilities at the Nem Adom Fel Cafe and Bar in Hungary. Littera Scripta [online]. České Budějovice: Institute of Technology and



Business in České Budějovice, 10(1), 131-153 [accessed: 2017-06-27]. ISSN 1805-9112.

Sharma A., Zsarnoczky, M. & Dunay, A. (2018). An Empirical Study on the Influences of Management's Attitudes Toward Employees with Disabilities in the Hospitality Sector. *Polish Journal of Management Studies*. vol. 18, n. 2, p. 311-323.

Sharma, A., Zsarnoczky, M. & Dunay, A. (2019). The Professional and Economic Development of Individuals with Disabilities in the Hospitality Sector with a Focus on the Importance of Training and Skill Enhancement at all levels: Hungarian Perspective. *Littera Scripta*, Volume 12, Issue 2, p. 127-145. https://doi.org/10.36708/Littera_Scripta2019/2/0

THE LABOR MARKET FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN TOURISM

Abstract

This article aims to discuss the labor market of people with disabilities in tourism. In Brazil, despite the Quota Law acting in favor of the employability of these people, there are barriers to, in fact, their social inclusion. The research, of bibliographic and documentary nature, shows that the tourism sector presents peculiarities that can make it even more difficult for people with disabilities to enter the sector. In this sense, the article points out the need of managers of such establishments for a paradigm break, which favors the insertion of people with disabilities not only to comply with the legislation, but as an opportunity for differentiation through corporate action responsible for inclusion and not for the contribution of its marginalization.

Keywords: social inclusion; disabled people; tourism; labor market.