

# **Turismo e Responsabilidade Social – Uma Reflexão sobre os Direitos das Pessoas com Necessidades Especiais<sup>1</sup>**

## ***Tourism and Social Responsibility – A Reflection on the Rights of People with Special Needs<sup>1</sup>***

Yolanda Flores e Silva\*  
Yolanda Irene Keller Boia\*\*

### **Resumo**

O artigo faz uma reflexão sobre o turismo com responsabilidade social, ao discutir a temática a partir do enfoque da socialização das pessoas que, em caráter permanente ou provisório, são portadoras de necessidades especiais. Discute também o que seja sociedade inclusiva e turismo inclusivo: uma sociedade onde o turismo é redimensionado, aberto a todas as pessoas, oferecendo espaços acessíveis e adequados e dispondo de recursos humanos capacitados para o atendimento, o que requer mudanças comportamentais e atitudinais que diminuam o preconceito em relação às pessoas com necessidades especiais e evitem a segregação.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social, Turismo, Deficientes - Serviços, Inclusão Social, Direitos Humanos.

### **1. TURISMO E DIREITOS: CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

“Iguais, porém diferentes”.

Esta frase expressa um dos pontos-chaves dos estudos culturais nos últimos anos, que é a questão da diferença, o que na Antropologia

### **Abstract**

This article is a reflection on socially responsible tourism, and discusses the theme from a perspective of socialization of people with special needs, whether of a permanent or temporary nature. It also discusses the concepts of inclusive society and inclusive tourism: a society where tourism is approached in a new way, where it is open to all, offering spaces that are accessible and suitable and providing human resources that are specially trained to deal with these people. This requires changes in behavior and attitudes, to reduce prejudice towards people with special needs, and avoid segregation.

**Key words:** Social Responsibility, Tourism, Disabled Persons - Services, Social Inclusion, Human Rights.

### **1. TOURISM AND RIGHTS: INITIAL CONSIDERATIONS**

“Equal, but different”.

This phrase encapsulates one of the key aspects of cultural studies in recent years, which is the question of difference, which in Anthropology

---

\*Doutora em Filosofia da Saúde, Docente e Pesquisadora do Mestrado em Turismo e Hotelaria da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.

Doctor of Philosophy and Health, Teacher and Researcher for the Master's Degree Program in Tourism and Hotel Management at the University of Vale do Itajaí – UNIVALI.

\*\*Mestre em Turismo e Hotelaria, Docente e Pesquisadora do Curso de Graduação em Fonoaudiologia da Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI.

Master in Tourism and Hotel Management, Teacher and Researcher for the Undergraduate Program in Speech Therapy and the University of Vale do Itajaí – UNIVALI.

denominamos de alteridade.<sup>2</sup> Como é possível tratar das diferenças em meio ao que se denomina de multiculturalismo<sup>3</sup>? Observando muito concretamente, a diferença é uma realidade, mesmo que perante as leis devamos ser tratados com igual dignidade e respeito.

Mas, como tudo neste país, desde quando as leis são colocadas em prática? Desde quando negros, mulheres, crianças, velhos, deficientes, pessoas faveladas, entre muitas outras minorias, são tratadas como os outros “iguais” que estão no alto da pirâmide social?

As diferenças, que deveriam ser utilizadas para garantir a igualdade de direitos e deveres, são muito pouco refletidas, discutida e até mesmo questionadas, naquelas “igualdades” discrepantes, que alteram ou aumentam as diferenças sociais, culturais e econômicas que vivenciamos.

É muito importante, portanto, iniciar este artigo discutindo os direitos humanos e universais relacionados ao turismo, este fenômeno que atua frente a frente com o pluralismo étnico e cultural, que ultrapassa fronteiras, disseminando idéias e valores culturais.

Embora o turismo ainda seja observado a partir de um enfoque predominantemente econômico, no qual o lazer e as viagens são vendidos como mercadorias, transformando os turistas em meros consumidores, existe, na atualidade, um movimento dentro da área que imagina um turismo mais abrangente, no qual a auto-realização e conhecimento sejam também prioridades para quem planeja e faz turismo.

Desta forma, o turismo está sendo revisto em suas características e potencialidades, tentando responder, antes de qualquer coisa, às necessidades e fatores psicológicos, políticos, sociais, culturais e morais (BOULLÓN, 1998)<sup>4</sup> das pessoas que chamamos de turistas. Estes, por sua vez, estão mais exigentes e, conforme Krippendorf (1989)<sup>5</sup>, partem do princípio de que suas necessidades básicas ligadas aos serviços oferecidos serão perfeitamente satisfeitas, e exigirão entre outras coisas, o atendimento de suas necessidades sociais, como por exemplo, a inclusão com outras pessoas, com o propósito de realizarem, por meio de experiências criativas ou culturais, descobertas e amizades, enfim, a ampliação de seus horizontes contextuais.

Neste sentido, saímos daquela perspectiva de turismo como mercadoria, e passamos a vê-lo como um fenômeno social, onde a sociabilidade e a cultura levam a um campo de aprendizado e experiências que podem levar à união e não ao desequilíbrio, tão comum no modelo turístico fordista onde, entre os muitos desequilíbrios possíveis, está o modelo de tensão cultural e social entre turistas, planejadores e anfitriões (DONAIRE, 1998).<sup>6</sup>

É sob o enfoque de socialização que o turismo para a pessoa portadora de necessidades

we term alterity.<sup>2</sup> How is it possible to deal with the differences in an environment which is labeled multiculturalism<sup>3</sup>? Observing in concrete terms, the difference is very real, even though by law, everybody should be treated with equal dignity and respect.

But, as with everything in this country, since when have the laws been put into practice? Since when have black people, women, children, the elderly, people with disabilities, inhabitants of slums and many other minority groups, been treated the same as the other “equals” at the top of the social pyramid?

These differences, which ought to form the basis for ensuring equality of rights and obligations, have been little reflected upon, discussed or even questioned, in terms of those discrepant “equalities” that alter or increase the social, cultural and economic differences that we experience.

It is very important, therefore, to begin this article by discussing human and universal rights as they relate to tourism, a phenomenon which is at the vanguard of ethnic and cultural pluralism, crossing frontiers and disseminating cultural ideas and values.

Although tourism is still seen from a predominantly economic perspective, in which leisure and travel are sold as goods and tourists are transformed into mere consumers, there is also a trend nowadays towards a wider image of tourism, in which self-realization and knowledge are also priorities for those who plan and practice tourism.

Thus, tourism is undergoing a revision in terms of its characteristics and potential, in an attempt to meet, above all, the psychological, political, social, cultural and moral needs and factors (BOULLÓN, 1998)<sup>4</sup> of those whom we call tourists. These people, in turn, have become more demanding and, according to Krippendorf (1989)<sup>5</sup>, take for granted the principle that their basic needs, linked to the services offered, will be perfectly met, and will demand, among other things, that their social needs are met, such as meeting other people, with the aim of making new discoveries and forming friendships, through creative or cultural experiences, in short, to widening their contextual horizons.

In the sense, we depart from that view of tourism as a commodity, and begin to view it as a social phenomenon, where sociability and culture lead to a field of learning and experiences that can lead to harmony, and not the imbalance that is so common in the Fordist model of tourism which includes, among the many possible imbalances, the model of cultural and social tension between tourists, planners and hosts (DONAIRE, 1998).<sup>6</sup>

It is from this perspective of socialization that tourism for people with special needs is understood

especiais será entendido neste estudo. A análise se insere na perspectiva pós-fordista, que se caracteriza pela renovação, a responsabilidade social com turistas e anfitriões e por uma possibilidade de definir melhor os conceitos e as práticas dos direitos humanos. O turismo, neste novo “olhar”, segundo moldes que ultrapassam as estratégias tradicionais, procura, a partir do respeito as igualdades mesmo nas diferenças, diminuir o reducionismo e o elitismo tão comuns no modelo que apresentou o turismo ao mundo (CAMPÊLO, 2001).<sup>7</sup>

## A PESSOA PORTADORA DE NECESSIDADES ESPECIAIS

Existem diferentes termos que fazem referência às pessoas portadoras de necessidades especiais: aleijado, deficiente, defeituoso, paralítico, deformado, excepcional, inválido, entre muitos outros. Estes nomes retratam a percepção que se tem dessas pessoas e os pré-julgamentos e rótulos que reforçam situações de discriminação, segregação e marginalização.

De acordo com Ribas (1993)<sup>8</sup>, muito do que falamos faz parte da imagem que construímos ao longo de nossas vidas sobre o que seja a deficiência e sobre quem são essas pessoas com deficiências. Essas imagens são permeadas por concepções que adquirimos socialmente, nas quais a deficiência é vista a partir de um prisma distorcido. Com isto passamos a ter atitudes influenciadas por estas imagens.

Na intenção de definir melhor o que é uma pessoa deficiente e distingui-la de outra não deficiente, a Organização das Nações Unidas (ONU), na assembléia geral de nove (09) de dezembro de 1975, homologou a primeira “Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes”, que em seu artigo primeiro, diz:

“O termo pessoa deficiente refere-se a qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente as necessidades de uma vida individual ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais”. (FIGUEIRA, 1995:35)<sup>9</sup>

A partir daquela data, outras definições foram apresentadas na tentativa de esclarecer melhor e uniformizar o uso de determinados termos, tendo sido apresentada à comunidade internacional, pela Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1980, uma Classificação Internacional com os termos relacionados à deficiência. Apesar da boa intenção, a ONU e a OMS não conseguiram diminuir a ambigüidade e o preconceito expresso na linguagem das definições que se seguiram à primeira declaração em 1975.

Conforme Figueira (*idem*), as classificações que se seguiram continuaram sendo preconceituosas

in this study. The subject is analyzed from a post-Fordist perspective, which is characterized by renewal, social responsibility with tourists and hosts and an opportunity to better define the concepts and practices of human rights. Tourism within this new “look”, which follows models that go beyond the traditional strategies and seeks to lessen, through a respect for equality in spite of differences, the reductionism and elitism that are so common in the model that presented tourism to the world (CAMPÊLO, 2001).<sup>7</sup>

## THE PERSON WITH SPECIAL NEEDS

Different terms are used to refer to people with special needs, e.g. cripple, disabled, defective, paralytic, deformed, exceptional and invalid, among many others. These names reflect the view that is held of these people and the prejudices and labels that reinforce situations of discrimination, segregation and marginalization.

According to Ribas (1993)<sup>8</sup>, much of what we say forms part of the image that we construct throughout our lives concerning what is disability and who are these disabled people. These images are permeated by ideas that we acquire socially, in which disability is seen from a distorted perspective. Our attitudes then become influenced by these images.

In order to better define what is a disabled person and distinguish him or her from a non-disabled person, the United Nations Organization (UNO), in its general assembly of 9th December 1975, ratified the first “Declaration of Rights of Disabled Persons”, which in its first article states:

“The term disabled person refers to any person who is incapable of ensuring by himself or herself, wholly or partly, the necessities of a normal individual and/or social life, as a result of some deficiency, congenital or otherwise, in his or her physical or mental capabilities”. (FIGUEIRA, 1995:35)<sup>9</sup>

Since then, other definitions have been presented in an attempt to clarify and bring uniformity to the use of certain terms. In 1980, an International Classification of terms relating to disability was presented to the international community by the World Health Organization (WHO). In spite of their good intentions, the UNO and the WHO did not manage to lessen the ambiguity and prejudice expressed in the language of definitions that followed the first declaration in 1975.

According to Figueira (*idem*), the classifications that followed continued to be prejudiced because they presented people with disabilities as incomplete beings, unable to perform their daily activities satisfactorily. This occurred

porque apresentavam a pessoa portadora de deficiência como um ser incompleto que não desempenhava de forma satisfatória suas funções cotidianas. Isto porque a palavra “deficiência” possui um significado social que se opõe ao de “eficiente”, quando relacionada às pessoas com alterações físicas, sensoriais ou mentais. A produção da noção de incapacidade fica ligada à não capacidade e à falta de eficiência e aptidão para o trabalho, à educação e qualquer outra atividade.

Segundo Werneck (1997)<sup>10</sup>, é importante ressaltar que deficiência não é doença, é um processo que pode ser transitório ou permanente, não necessariamente em progressão constante.

Mas, o que seriam, portanto, as pessoas portadoras de necessidades especiais? De acordo com Sasaki, o termo refere-se a pessoas:

“que – em caráter temporário ou permanente – possuem necessidades decorrentes de sua condição atípica e que, por essa razão, estão enfrentando barreiras para tomar parte ativa na sociedade com oportunidades iguais às da maioria da população”. (SASSAKI, 1997:15)<sup>11</sup>

Observando esta definição, percebemos que as necessidades especiais podem resultar de condições atípicas, tais como: deficiência mental, física, auditiva e múltipla; dificuldades de aprendizagem; insuficiências orgânicas; problemas de conduta; distúrbios emocionais e superdotação (SASSAKI, idem), havendo em muitas áreas a ampliação deste conceito, considerando-se grávidas, velhos, obesos, entre outras possibilidades, como pessoas em estados provisórios ou permanentes de necessidades especiais.

Para nós, a terminologia e conceituação adotada – pessoas portadoras de necessidades especiais – em seu caráter mais descritivo do que valorativo, centram o problema na situação vivenciada e não na pessoa. Conforme Telford e Sawrey (1988:88)<sup>12</sup>, quando o problema “é centrado na situação, sua correção é direcionada no sentido de mudança do sistema sócio-econômico-cultural”, isto significa dizer que não se tentará buscar as soluções através da modificação da pessoa como é comum em nossa sociedade ocidental. De acordo com Amaral, (1999:241)<sup>13</sup> “cada um de nós que vive a condição de diferença/deficiência precisa e quer ser reconhecido nela mas não identificado com ela”.

## 2.1. Vivendo Com a Diferença: Percurso Histórico da Segregação

Em diferentes momentos da história da humanidade, várias foram as atitudes assumidas em distintas sociedades em relação às pessoas com necessidades especiais. Essas atitudes, em diferentes momentos e contextos, refletiam e refletem a estrutura econômica, social, política e cultural que vivenciamos em nosso cotidiano.

because the word “disabled” has a social meaning that is opposed to “able”, when used to people with physical, sensorial or mental alterations. The production of the notion of incapacity is linked to non-capacity and the lack of ability or capacity to work, learn, or perform any other activity.

According to Werneck (1997)<sup>10</sup>, it is important to emphasize that disability is not a sickness, it is a process which may be transitory or permanent, not necessarily in constant progress.

But who, then, are people with special needs? According to Sasaki, the term refers to people:

“who – either temporarily or permanently – have needs arising from their atypical condition and for this reason, are confronting barriers to taking an active part in society with opportunities equal to those of the majority of the population”. (SASSAKI, 1997:15)<sup>11</sup>

Looking at this definition, we see that special needs can result from atypical conditions such as: mental, physical, auditory and multiple disabilities; learning difficulties; organic problems; behavioral problems; emotional disturbances and super-giftedness (SASSAKI, idem). This concept is widened still further if one includes pregnant women, the elderly or obese persons, as persons in provisional or permanent states of special need.

For us, the terminology and concept adopted – people with special needs – in its descriptive rather than evaluative nature, focus the problem on the situation experienced and not on the person. According to Telford and Sawrey (1988:88)<sup>12</sup>, when the problem “is focused on the situation, its correction is directed towards changing the social, economic and cultural system”. This means that solutions are not sought through changing the person, as is common in our western society. According to Amaral, (1999:241)<sup>13</sup> “each one of us that lives with a condition of difference/disability needs and wants to be recognized as having it, but not identified with it”.

## 2.1. Living with Difference: An overview of the history of Segregation

At different periods throughout the history of humanity, various societies have held different attitudes towards people with special needs. These attitudes, at different times and in different contexts, have reflected and still reflect the economic, social, political and cultural structure that we experience in our daily lives.

Segregation has always existed, it is nothing new, and its victims have always been seen as incapable because of their disabilities, as though they were part of a sub-culture.<sup>14</sup> Furthermore, the

A segregação sempre existiu, não é algo novo, e suas vítimas sempre foram vistas como incapazes em decorrência de suas deficiências, como se fossem parte de uma sub-cultura.<sup>14</sup> Além disso, as noções que se tinha sobre deficiência muitas vezes eram relacionadas ao misticismo exacerbado, não havendo nada de concreto ou científico para afirmar se alguém poderia ou não realizar esta ou aquela atividade (MAZZOTTA, 1996).<sup>15</sup>

As leis de Esparta (PINTO, 1999)<sup>16</sup> e de Roma condenavam à morte os bebês que nasciam com qualquer deficiência visível, como forma de prevenção, uma vez que acreditavam que a suas “inferioridades” seriam transmitidas para as próximas gerações.

Na Idade Média, as pessoas que apresentavam quaisquer diferenças físicas, eram vistas como monstros, pessoas que contrariavam a ordem divina, sendo que por influência das Igrejas e ordens cristãs eram consideradas produtos do pecado (ROSS, 1998).<sup>17</sup>

Nesta época a ambigüidade diante das pessoas com necessidades especiais era bastante pronunciada; ora poderiam ser consideradas como criaturas malignas, ora poderiam ser condenadas à fogueira ou ao exílio, por serem consideradas malignas (ROSS, idem). Somente no período denominado de Iluminista, é que emerge uma mentalidade mais aberta e se iniciam estudos sobre as pessoas deficientes e a sua adaptação ao meio social (FONTES & LANDI, 1997).<sup>18</sup>

Mas, embora com o avanço dos estudos e da ciência haja uma melhor compreensão da condição orgânica e dos processos mentais que envolvem as pessoas que vivem situação permanente ou provisória em que têm necessidades especiais, ainda assim, influenciados pela cultura grega antiga, nossa sociedade busca padrões de beleza e perfeição humana que nos induzem a sentimentos de pena por estas pessoas. Muitas vezes, em decorrência de serem portadores de deficiências mais visíveis e invasivas do ponto de vista social, muitas pessoas são segregadas em instituições totais ou fechadas, a fim de que não causem distúrbios entre as pessoas tidas como “normais” (ROSS, 1998b).<sup>19</sup> Este tipo de instituição, a nosso ver, corrobora cada vez mais a idéia de que a sociedade deve manter os “diferentes” isolados e ao mesmo tempo, mantê-los sobre vigília caritativa e assistencialista.

Mas, nas muitas mudanças de pensamento e visão sobre esse modelo, vem ocorrendo uma abertura muito grande, com o aumento das possibilidades de igualdade de oportunidades para estas pessoas. E isto não poderia ser diferente, uma vez que nos relatórios informativos sobre a situação da saúde no mundo, a OMS – Organização Mundial da Saúde estimou que a população mundial no

beliefs that were held regarding disability were often related to an exacerbated form of mysticism, unsubstantiated by any concrete or scientific evidence that could confirm whether someone could or could not perform a particular activity (MAZZOTTA, 1996).<sup>15</sup>

The laws of Sparta (PINTO, 1999)<sup>16</sup> and Rome condemned to death any baby born with a visible deformity, as a form of prevention, in the belief that this “inferiority” would be passed on to future generations.

In the Middle Ages, those who had any kind of physical differences were seen as monsters, people who contradicted the divine order, and who were considered, under the influence of churches and Christian orders, as products of sin. (ROSS, 1998).<sup>17</sup>

In that era, the marked ambiguity towards people with special needs was particularly pronounced; they could be seen as malignant creatures, even burned at the stake or exiled, as they were seen as evil (ROSS, idem). It was only during the so-called period of Enlightenment that a more open mentality emerged and studies were initiated on disabled people and their adaptation into society. (FONTES & LANDI, 1997).<sup>18</sup>

However, despite the advances in studies and science that have led to a better understanding of the organic condition and the mental processes of those who live with a permanent or provisional situation in which they have special needs, our society, influenced by the ancient Greek culture, still seeks high standards of human beauty and perfection, which leads to feelings of pity for these groups of people. Often, as a result of having disabilities that are more apparent to the casual observer and therefore more and more invasive from the social point of view, many people are segregated in total or closed institutions, so as not to cause disturbance among those considered “normal” (ROSS, 1998b).<sup>19</sup> This type of institution, in our opinion, increasingly corroborates the notion that society should keep those who are “different” isolated and at the same time, keep them under charitable and protective guard.

In the many changes in thinking and viewing on this model, however, a large opening has been occurring with the increase of opportunities of equality for these people. And it cannot be any different, since the information reports of the WHO – World Health Organization - on the world’s health situation, estimated that by the year 2000, the world’s population would be around six billion, 10% of which would be made up of people with special needs, particularly disabilities, since this data does not take into account non-permanent needs (SASSAKI, 1998).<sup>20</sup>

mundo após 2000 estaria na ordem dos seis bilhões, e que 10% deste contingente populacional seria de pessoas portadoras de necessidades especiais, mais especificamente de deficientes, uma vez que estes dados não levam em conta as necessidades não permanentes (SASSAKI, 1998).<sup>20</sup>

Neste sentido, não há como continuar a ver as pessoas portadoras de necessidades especiais como exemplos típicos de desviantes da normalidade. Devemos, a partir de um olhar mais holístico e humano, não incentivar o culto à estética e à total integridade física, levando a estigmatização às pessoas que não se inserem nos padrões de beleza vigentes.

De acordo com Velho,

“a estigmatização é uma forma de classificação social pela qual um grupo – ou indivíduo – identifica outro segundo certos atributos seletivamente reconhecidos pelo sujeito classificante como negativo ou desabonadores” (VELHO, 1981: 30).<sup>21</sup>

A partir deste ponto de vista nós poderíamos classificar as sociedades como tendo grupos de “normais” e grupos de “desviantes” ou “anormais”. Isto é estigma que, conforme Goffman (1988)<sup>22</sup>, foi um termo que os gregos criaram para se referir a tudo que evidenciava algo extraordinário, diferente e considerado “mau” para o *status* moral de uma pessoa. Ao ser estigmatizada, a pessoa passa a viver situações de preconceito e discriminação, com reduzidas chances de convivência social.

Segundo Goffman (idem), Ribas (1993) e Amaral (1995), o estigma é resultante das relações sociais, com a manifestação impositiva e prática das rejeições àquelas pessoas que possuem uma marca que as diferenciam negativamente das demais pessoas. Para Mader (1997:44)<sup>23</sup>, as pessoas portadoras de necessidades especiais são segregadas porque são estigmatizadas e o “estigma cria preconceitos que, por si, geram medo e provocam ignorância e afastamento”.

Amaral (idem) descreve o preconceito como sendo uma atitude favorável ou desfavorável, anterior a qualquer conhecimento. Com relação à pessoa com necessidades especiais, o preconceito pode ser baseado na aversão, na piedade ou na supervalorização. Os estereótipos advindos dessas atitudes levam a ações onde a pessoa é apresentada à sociedade como alguém asqueroso, sofredor ou herói.

Figueira (1996:41)<sup>24</sup> afirma que estas imagens existem porque “as pessoas deficientes são encaradas como SUB ou SUPER seres, não existindo, desta maneira, a visão de PESSOA”, vedando-se, portanto, a estas o poder de se assumirem como seres humanos, não reificadas ou estereotipadas. Vale lembrar que estereótipo é uma opinião preconcebida, é um julgamento qualitativo baseado em preconceitos. Na opinião de Bardin,

We cannot, therefore, continue to view people with special needs as examples of deviants from normality. Based on a more holistic and human approach, we should not continue to promote the cult of aesthetic and physical perfection, which leads to the stigmatization of those who do not fit whichever the standard of beauty is the current norm.

According to Velho,

“stigmatization is a form of social classification whereby a group – or individual – identifies another according to certain attributes that are selectively recognized by the classifying subject as negative or discrediting” (VELHO, 1981:30).<sup>21</sup>

From this point of view, we can classify societies as having “normal” and “deviant” or “abnormal” groups. This is stigma which, according to Goffman (1988)<sup>22</sup>, was a term created by the ancient Greeks to refer to anything that was extraordinary or different and considered “bad” for the moral *status* of a person. The stigmatized person experiences situations of prejudice and discrimination, which lessens their chances of social inclusion.

According to Goffman (idem), Ribas (1993) and Amaral (1995), stigma is the result of social relations, with the burdensome and practical manifestation of rejection towards those who have anything that differentiates them in a negative way from other people. For Mader (1997:44)<sup>23</sup>, people with special needs are segregated because they are stigmatized and “stigma creates prejudice which, in turn, generates fear and leads to ignorance and withdrawal”.

Amaral (idem) describes prejudice as a favorable or unfavorable attitude that is taken prior to real knowledge. In relation to people with special needs, prejudice can be based on aversion, pity or overvaluing. The stereotypes that result from these attitudes lead to the person being presented to society either as a someone detestable, a sufferer or a hero.

Figueira (1996:41)<sup>24</sup> affirms that these images exist because “disabled people are viewed either as SUB or SUPER beings, which precludes a realistic view of the PERSON” prevents these people from being seen simply as human beings, neither raised on a pedestal nor stereotyped. It is worth remembering that stereotype is a preconceived opinion; a qualitative judgment based on preconceived ideas. In the opinion of Bardin,

“...a stereotype is the idea we hold of ..., the image that arises spontaneously (...). It is the representation of an object (objects, persons, ideas), more or less

“...um estereótipo é a idéia que temos de ..., a imagem que surge espontaneamente (...). É a representação de um objeto (coisas, pessoas, idéias) mais ou menos desligadas da sua realidade objetiva, partilhada pelos membros de um grupo social com uma certa estabilidade (...). Estrutura cognitiva e não inata (submetida à influência do meio cultural, da experiência pessoal...), o estereótipo, no entanto, mergulha as suas raízes no afetivo e no emocional, porque está ligado ao preconceito por ele racionalizado, justificado ou engendrado”. (BARDIN, 1977:51)<sup>25</sup>

Para muitos pesquisadores, o estereótipo enquanto imagem e representação, é fruto do preconceito que, por sua vez, nasce da ignorância, do desconhecido, seja em relação ao fato em si, às emoções geradas ou às reações subjacentes. É, contudo, um processo progressivo e cumulativo, que gera constantes informações inadequadas e tabus (RIBAS, 1995<sup>26</sup>; AMARAL, 1995<sup>27</sup> e WERNECK, 1997<sup>28</sup>).

Política tão antiga quanto a humanidade, a segregação apoia-se no tripé: preconceito, estereótipo e estigma. Esse conjunto delinea a configuração de contingências favorecedoras ou não, que são os ingredientes de peso para a inclusão das pessoas portadoras de necessidades especiais.

## 2.2. A Inclusão Social da Pessoa com Necessidades Especiais

Nos distintos momentos da humanidade, as práticas sociais relacionadas à pessoa com necessidades especiais, aconteceram de formas também distintas e em várias etapas. São notórios os períodos em que estas pessoas eram consideradas inválidas e, portanto, totalmente excluídas. Assim como ocorreram os períodos de segregação em instituições, quando o poder médico as qualificou de doentes. Hoje, após séculos de uma política explícita de isolamento, surge a idéia de integração e, mais recentemente a filosofia de inclusão social (FRITZEN, 1998).<sup>29</sup>

Na integração, de acordo com Sasaki (1997), se consideram integradas socialmente as pessoas que tenham um nível de competência compatível com os padrões da sociedade. Isto significa que o mérito para inserção leva em consideração que as pessoas com necessidades especiais estejam de alguma forma capacitadas a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais existentes nela. Isto não significa inserção, mas uma adaptação da pessoa ao contexto onde vive e precisa estar.

Na inclusão é que encontramos a verdadeira inserção da pessoa com necessidades especiais permanentes ou provisórias. Neste sentido, o princípio da inclusão se constitui em um processo bilateral: a sociedade se adapta para poder incluir e a pessoa se prepara para assumir seu papel na sociedade.

dissociated from its objective reality, which is shared by the members of a social group with a certain stability (...). However, stereotype, which is a cognitive rather than an innate structure (under the influence of the cultural environment, and personal experience...), is rooted in the affective, in the emotional, because it is linked to the pre-conception that is rationalized, justified or engendered by it”. (BARDIN, 1977:51)<sup>25</sup>

For many researchers, stereotype as an image and representation, is the result of prejudice, which in turn, is born of ignorance and a lack of knowledge, whether of the fact itself, of the emotions generated, or of the underlying reactions. It is, however, a progressive and cumulative process, which constantly generates inappropriate information and taboos. (RIBAS, 1995<sup>26</sup>; AMARAL, 1995<sup>27</sup> and WERNECK, 1997<sup>28</sup>).

Segregation, which is as old as humanity itself, is based on three aspects: prejudice, stereotype and stigma. These three aspects make up the configuration of contingences, favorable or otherwise, which are the key ingredients for the inclusion of people with special needs.

## 2.2. The Social Inclusion of People with Special Needs

During different periods throughout the history of humanity, social practices relating to people with special needs have occurred in various forms and in various stages. The periods in which people were considered invalid, and therefore totally excluded, are notorious. There were also periods of segregation in institutions, when they were deemed to be sick by the medical powers. Today, after centuries of an explicit policy of isolation, the idea of integration has arisen, and more recently, the philosophy of social inclusion (FRITZEN, 1998).<sup>29</sup>

In integration, according to Sasaki (1997), people who have a level of competence that is compatible with society's standards are considered socially integrated. This means the merit for inclusion takes into consideration the fact that people with special needs are in some way enabled and overcome the physical, programmatic and attitudinal barriers that exist. This is not an insertion, but an adaptation of the person to the context in which he or she lives and needs to be.

It is in inclusion that we find the true insertion of people with permanent or provisional special needs. In this sense, the principle of inclusion is a bilateral process: society adapts so that it can include, and the person prepares him or herself to assume his or her role in society.

According to Ross (1998 b), the principles of inclusion are as follows:

Conforme Ross (1998 b), são estes os princípios da inclusão:

1. celebração das diferenças sem rótulos ou preconceitos;
2. direito de decidir e tomar decisões;
3. valorização da diversidade humana;
4. direito de contribuir com sua experiência;
5. promoção do aprendizado cooperativo;
6. promoção da solidariedade humana;
7. valorização da cidadania e qualidade de vida.

Nesse sentido, a inclusão propõe um novo modelo de integração social, no qual os valores e atitudes, em relação aos seres humanos que vivem em sociedade são revistos, exigindo, assim, mudanças para que esta sociedade possa atender a todos, independente de sua condição física, sensorial ou mental.

Conforme Werneck (1997) a inclusão é principalmente uma questão de ética e cidadania, não se refere a auxílio ou prestar serviços dizendo que se é “bonzinho”, ao contrário, é uma ação entre cidadãos responsáveis pela qualidade de vida de outros cidadãos.

### 2.3. Turismo Inclusivo

Por conta de pessoas mais conscientes de seus direitos (cidadania plena e qualidade de vida), a sociedade inclusiva proposta pela ONU – Organização das Nações Unidas, em 1990, é uma proposta social de compromisso com a inclusão incondicional das minorias (CANEJO, 1998).<sup>30</sup>

A inclusão, em todos os setores da sociedade, significa que esta deve, além de garantir espaços adequados para todos, aceitar e valorizar a diversidade humana. É com este enfoque que, saindo do eixo econômico para representar seu papel na sociedade inclusiva, o turismo é redimensionado, assumindo nesse contexto histórico específico, um papel de reorientação dos espaços e atitudes sociais.

O principal motivo para este redimensionamento do turismo está basicamente focado no seu consumidor, o turista (principalmente aqueles que são portadores de necessidades especiais), que além de mais informado de seus direitos e mais exigente, busca mais qualidade nos serviços quando dedica seu tempo livre ao turismo.

Um turismo mais acessível a todas as pessoas, sejam jovens ou crianças, deficientes físicos ou pessoas pertencentes a minorias étnicas, culturais e religiosas, torna-se uma realidade a cada dia na opinião de Trigo (1993).<sup>31</sup> Esta, a nosso ver, é uma característica do turismo inclusivo: está aberto a todas as pessoas, poder fornecer espaços físicos acessíveis e recursos humanos capacitados para atender às necessidades de todos os turistas (BOIA, 2000).<sup>32</sup>

1. the celebration the differences without labels or prejudice;

2. the right to decide and take decisions;
3. the valuing human diversity;
4. the right to contribute one’s experience;
5. the promotion of cooperative learning;
6. the promotion of human solidarity;
7. the valuing of citizenship and quality of life.

In this sense, inclusion proposes a new model of social integration, in which the values and attitudes towards the human beings that live in society are revised, demanding changes so that this society can meet the needs of all, irrespective of their physical, sensorial or mental condition.

According to Werneck (1997) inclusion is principally a question of ethics and citizenship, not just a question of providing assistance or services, saying that one is “good”, but rather, it is an action among citizens who are responsible for the quality of life of other citizens.

### 2.3. Inclusive Tourism

Due to those who are more aware of their rights (full citizenship and full quality of life), the inclusive society proposed by the UNO – United Nations Organization, in 1990, is a social proposal of commitment to the unconditional inclusion of minority groups (CANEJO, 1998).<sup>30</sup>

Inclusion, in all sectors of society, implies, besides guaranteeing adequate space for all, accepting and valorizing human diversity. It is from this focus that tourism, departing from the economic basis to represent its role in an inclusive society, is given a new dimension, taking on, within this specific historical context, the role of reorienting social spaces and attitudes.

The main motive for this re-dimensioning of tourism is basically focused on its consumer, the tourist (particularly the tourist with special needs) who, besides being more informed of his or her rights is also more demanding, seeking higher quality services when dedicating his or her free time to tourism.

A tourism that is more accessible to all, whether young people or children, physically disabled people or those belonging to ethnic, cultural and religious minorities has, according to Trigo (1993)<sup>31</sup>, become an everyday reality. In our view, this is a characteristic of inclusive tourism: it is open to all, providing accessible physical spaces and human resources who are trained to meet the needs of the tourists (BOIA, 2000).<sup>32</sup>

In terms of the suitability of the physical spaces, Boia (*idem*), in her research on tourism for

No que se refere à adequação dos espaços físico, Boia (*idem*), em sua pesquisa sobre o turismo voltado para pessoas com necessidades especiais, constata que os usos de equipamentos, os comprimentos e larguras de quartos, banheiros, corredores e elevadores de hotéis, não seguem as normas internacionais de inclusão e segurança. Não que se considere o oferecimento de quartos adaptados e o fácil acesso a todos os espaços do hotel como sendo uma prática de turismo inclusivo. A adaptação sem uma mudança de comportamento e atitudes nada significa, apenas facilita a inserção e é necessária, mas não é tudo.

Para Krippendorf (1989:220), “um turismo humanizado supõe que todos os responsáveis pela concepção das viagens, devem possuir uma sólida formação humanista”. Ou seja, além da visão econômica, os cursos de turismo devem ter uma preocupação em oferecer leituras e discussão sobre cultura e concepções holísticas do viver humano. Isto significa dizer que os profissionais que atuam no turismo deverão ter uma formação que considere o ser humano em toda a sua “humanidade”, com seus direitos e inclusive com as suas diferenças. O que se pretende, na realidade, não é fazer um turismo para pessoas com necessidades especiais, mas elaborar propostas de turismo que possibilitem a qualquer pessoa desfrutar da experiência de viajar sem se defrontar com barreiras físicas e/ou atitudinais. Isto é turismo inclusivo!

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que seria um turismo com responsabilidade social? Que lugar as pessoas portadoras de necessidades especiais ocupam no turismo? Qual é o lugar de todos os seres humanos e suas imperfeições? Estas são questões que só o tempo e a conscientização dos muitos grupos humanos vão responder, em um futuro que, esperamos, não esteja muito distante.

Como bem afirma Boff (1999)<sup>33</sup>, a falta de respeito, de solidariedade e de cuidado ao “outro” são estigmas de nosso tempo, alguns dos muitos sintomas de uma crise civilizacional que não se iniciou neste século e nem no passado. Desde que o mundo existe, a ética humana para aceitar as pessoas consideradas diferentes, sempre foi duvidosa e problemática. Muitas vezes negamos ou nos desfazemos daqueles que não se encaixam nos modelos e padrões que são criados em nossas sociedades. Ou seja, podemos ficar obcecados e cuidamos de uma forma invasiva e paternalista, ou somos descuidados e preferimos não oferecer cuidado algum.

Neste sentido, ainda segundo Boff(*idem*), deixamos acontecer o fenômeno do descuido e do descaso pela vida humana, pelo destino das pessoas,

people with special needs, notes that the facilities and dimensions of hotel bedrooms, bathrooms, corridors and elevators, do not meet the international standards relating to inclusion and safety and that even if they did, the offer of adapted rooms and easy access to all the areas of the hotel does not, in itself, constitute the practice of inclusive tourism. Adaptation that is not accompanied by a change in behavior and attitudes is of little value, it facilitates insertion and is necessary, but it is not everything.

For Krippendorf (1989:220), “a humanized tourism assumes that all those responsible for the creation of travel, should have a solid humanist education”. In other words, tourism courses should offer, besides an economic view, lectures and discussions on culture and holistic concepts of human life. This means that the professionals operating in the tourism industry should be taught to value human beings in all their “humanity” with their full rights and with all their differences. The objective is not to create a tourism for people with special needs, but rather, to create tourism proposals that will enable everybody to enjoy the experience of traveling, without having to confront physical and/or attitudinal barriers. That is inclusive tourism!

### 3. FINAL CONSIDERATIONS

What is socially responsible tourism? What is the place of people with special needs in tourism? What, indeed, is the place of all human beings with their imperfections? These are questions that can only be answered by time and the raising of awareness among many human groups, in a future which, we hope, is not too far away.

As Boff states well (1999)<sup>33</sup>, the lack of respect, solidarity and care for “the other” are stigmas of our time, one of the many symptoms of a civilization crisis which did not begin this century, nor in the previous one. Since the world existed, the human ethic of accepting those who are seen as different has always been dubious and fraught with problems. Often we deny or try to get rid of those who do not fit the molds and standards created by our societies. We either become obsessed, caring for them in an invasive, paternalistic way, or else we do not care at all and offer help to nobody.

In this sense, according to Boff (*idem*), we allow the phenomenon to occur out of a lack of care and the negligence for human life, people’s destinies, or the fate of those who are unable to fulfill their social functions and roles without help. There is also a carelessness with cities, a lack of preparation of spaces for the various moments of human life, whether in health or during times of

pela sorte daqueles que não podem sozinhos assumir suas funções e papéis sociais. Há inclusive um descuido com as cidades, uma não preparação dos espaços para os vários momentos da vida humana, seja na saúde, ou durante processos mórbidos com necessidades permanentes ou provisórias.

Esquecemos que a vida é frágil e que basta a inadequação de uma escada, um corredor, um chão deslizante no banheiro, para que, de uma situação de normalidade, passemos a uma outra situação que, quando permanente, nos faz avaliar as dificuldades de se realizar o que antes era trivial e fácil.

Apesar de estarmos em um mundo dinâmico e cheio de novos sistemas de valores e novas culturas, aprendemos muito lentamente, sobre a importância do respeito aos direitos humanos, e da educação para a solidariedade. O mundo se liga muito rapidamente a todos os espaços onde a rede Internet esteja interligada, entretanto, pouco conseguimos fazer para mudar comportamentos, atitudes, valores e crenças preconceituosas.

Este artigo teve como intenção contribuir para essas mudanças, iniciando uma reflexão com os profissionais e estudantes da área do turismo, sobre a importância de um turismo mais solidário e, portanto, inclusivo, aberto a outras possibilidades além da econômica. A inclusão de todas as pessoas ao turismo, incluindo-se aí estas com necessidades especiais, exige uma vontade política, planejamento, esforço, preparação, cooperação e mudanças de comportamento de todos os que fazem turismo.

Nossos estudos demonstram as distorções da formação dos profissionais do turismo, que mesmo nos tempos atuais, ainda é predominantemente administrativa, econômica e, porque não dizer, estética. Existe uma preocupação com a beleza e com o que denominamos de camuflagem da realidade. Falta uma preocupação maior com o potencial humano e sua diversidade. Ainda se procura por um turista ideal, aquele que não questiona e que não foge ao padrão de normalidade social vigente.

Consideramos que, em decorrência dessas crenças, se faz necessário uma formação guiada por princípios éticos, que respeitem os valores individuais das pessoas, independente de apresentarem ou não necessidades especiais.

Mesmo considerando que a adaptação dos recursos físicos e materiais no processo de inclusão da pessoa com necessidade especiais no turismo é importante, ainda assim isto só será possível mediante um planejamento baseado em atitudes de verdadeira e genuína crença no ser humano, em sua dignidade e no respeito às pessoas como elas são.

É fato que as mudanças de apenas um aspecto da realidade, no caso do turismo, não assegura uma transformação global em seus múltiplos aspectos, mas, enfatiza-la pode ser um meio de criar recursos destinados à promoção humana e à libertação dos seres humanos da dependência odiosa. Enfim,

sickness, when a person may have permanent or provisional needs.

We forget that life is fragile and that it only takes a small thing, such as a defective stairway or a slippery floor in a corridor or bathroom, for us to go from a situation of normality to another situation which, when permanent, forces us to evaluate the difficulties involved in performing tasks which we formerly considered trivial and easy.

Despite being in a world that is dynamic and full of new value systems and cultures, we still learn very slowly when it comes to learning the importance of respect for human rights and education for solidarity. We have instant access to any part of the world via the Internet, yet we remain practically unable to alter our own behavior, attitudes, values and preconceived beliefs.

The aim of this article is to contribute to these changes, sparking off reflection among professionals and students in the area of tourism, on the importance of a tourism that is more sympathetic and therefore inclusive, more open to possibilities other than economic ones. The inclusion of all in tourism, including those with special needs, requires a political planning effort, preparation, cooperation and changes in behavior of all those involved in the creation of tourism.

Our studies show the distortions that exist in the training of tourism professionals, which even nowadays, is still predominantly administrative and economic, and it should also be said, aesthetic. There is a preoccupation with beauty and what we call masking reality. There is a lack of concern with human potential and its diversity. The search continues for the ideal tourist, one who neither questions nor departs from the current standards of social normality.

We believe that as a result of these beliefs, there is a need for an education that is guided by ethical principles which respect the individual value of people, irrespective of whether or not they have special needs.

Although the adaptation of physical resources and materials in the process of inclusion of people with special needs in tourism is important, this can only be made possible through a planning that is based on attitudes of genuine belief in the dignity of human beings, and respect for people as they really are.

It is a fact that altering just one aspect of reality, in the case of tourism, does not guarantee a total transformation in its multiple aspects, but emphasizing it could be a means of creating resources for the promotion of human beings and

acreditamos que as mudanças de consciência particularizadas podem funcionar como propulsoras de mudanças mais amplas. A pertinência ao se propor uma reflexão sobre esta particularidade do turismo, serve como base para trazer à tona posturas e práticas que, às vezes, são colocadas ou vivenciadas como se fossem inquestionáveis.

freeing them from odious dependence. All in all, we believe that changes in individual awareness can act as catalysts for more far-reaching changes. The relevance, proposing a reflection on this particular aspect of tourism, serves as a basis for revealing attitudes and practices that are often considered or experienced as though they were unquestionable.

## REFERÊNCIAS E NOTAS EXPLICATIVAS

1 Este artigo foi elaborado a partir do capítulo de revisão teórica da dissertação de mestrado de Yolanda Irene Keller Boia e de pesquisas realizadas por Yolanda Flores e Silva sobre Turismo e Responsabilidade Social.

2 Quando falamos de alteridade na Antropologia, estamos tratando das relações interpessoais e das categorias abstratas que construímos sobre nós mesmos e sobre o que consideramos como sendo “outro”.

3 Entendo multiculturalismo como sendo um movimento de países metropolitanos ou considerados desenvolvidos, que, no intuito de controlar as minorias étnicas e sociais, vêm argumentando a criação de uma cultura mundial única a partir da inclusão das tradições culturais de distintos grupos humanos. Isto, segundo nosso ponto de vista, pode ser uma forma de impor as culturas de pequenos grupos étnicos e sociais, as culturas dos países com maior poder econômico e midiático, e ao mesmo tempo, conter e controlar as demandas dos grupos minoritários existentes no planeta. Vale lembrar que, quando um povo esquece sua cultura e sua história, ele tende ao desaparecimento e à extinção.

4 BOULLÓN, R. C. *Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista*. México: Trilhas, 1998.

5 KRIPPENDORF, J. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

6 DONAIRE, J. A. LA geografía del turismo después del fordismo: turistas en las fábricas, turistas en los centros comerciales. *Sociedade e Território*. Porto, n.º 28, ago. 1998. p. 55 – 68.

7 CAMPÊLO, A. O autêntico e o banal: como descrever a experiência turística? *Antropologia e Turismo*. Porto, mar. 2001. Disponível em: <http://www.ufp.pt/units/ceaa/turismo2.htm>. Acesso em 06 mar. 2001.

8 RIBAS, J. B. C. *O que são pessoas deficientes*. São Paulo: Brasiliense, 1993.

## REFERENCES AND EXPLANATORY NOTES

1 This article was written based on a chapter of theoretical revision of the Masters Degree dissertation of Yolanda Irene Keller Boia and the research carried out by Yolanda Flores e Silva on Tourism and Social Responsibility.

2 When we speak of alterity in Anthropology, we are referring to interpersonal relations and abstract categories which we construct around ourselves and those whom we consider to be “other”.

3 I understand multiculturalism as a movement of metropolitan countries, or those considered developed which, in the sense of controlling the ethnic and social minorities, have argued for the creation of a single global culture based on the inclusion of the cultural traditions of separate groups of humans. This, in our view, could be a way of imposing the cultures of countries with greater economic and media power on the cultures of small ethnic and social groups, and, at the same time, holding and controlling the demands of the minority groups that exist in the world. It should be remembered that when a people forgets its culture and history, it tends to disappear gradually until it finally becomes extinct.

4 BOULLÓN, R. C. *Las actividades turísticas y recreacionales: el hombre como protagonista*. Mexico: Trilhas, 1998.

5 KRIPPENDORF, J. *Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

6 DONAIRE, J. A. LA geografía del turismo después del fordismo: turistas en las fábricas, turistas en los centros comerciales. *Sociedade e Território*. Porto, n.º 28, ago. 1998. p. 55 – 68.

7 CAMPÊLO, A. O autêntico e o banal: como descrever a experiência turística? *Antropologia e Turismo*. Porto, March. 2001. Available at: <http://www.ufp.pt/units/ceaa/turismo2.htm>. Access on 06 March 2001.

8 RIBAS, J. B. C. *O que são pessoas deficientes*. São Paulo: Brasiliense, 1993.

- 9 FIGUEIRA, E. *Imagem e conceito social da diferença. Temas sobre desenvolvimento*. São Paulo, n.º 25, jul./ago. 1995. p. 35 – 38.
- 10 WERNECK, C. *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 11 SASSAKI, R. K. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 12 TELFORD, C. W. & SAWREY, J. M. *O indivíduo excepcional*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.
- 13 AMARAL, L. A. Pensando a diferença/deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO SOBRE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 1999, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR, 1999. P. 235 –242.
- 14 Este termo foi utilizado inicialmente pela Sociologia para se referir a grupos marginais ou desviantes. Posteriormente passou-se a utilizá-la para determinar grupos étnicos, raciais ou sexuais, que dentro de uma cultura dominante possuam traços culturais tão específicos que os distingam dos demais.
- 15 MAZZOTTA, M. J. S. *Educação especial no Brasil: histórias e políticas públicas*. São Paulo: Cortez, 1996.
- 16 PINTO, G. M. N. Edificações e transportes. *Cadernos Pestalozzi*. Niterói, v. 1, n. 2, p. 70 -74, jul. 1999.
- 17 ROSS, P. R. Educação e trabalho: a conquista da diversidade ante as políticas neoliberais. In: BIANCHETTI, L. & FREIRE, I. M. (orgs.). *Um olhar sobre a diferença: interação, trabalho e cidadania*. Campinas: Papirus, 1998 a.
- 18 FONTES, R. de Souza & LANDI, M. de Lourdes (orgs.). Estigma: uma prisão sem grades. *Revista Integração*. Brasília, v. 7, n. 19, 1997. p. 41-46.
- 19 ROSS, P. R. Necessidades educacionais num projeto de educação inclusiva. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 3, 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998 b. p. 243 – 247.
- 20 SASSAKI, R. K. Quantas pessoas têm deficiência? *Revista Nacional de Reabilitação*. São Paulo, v. 11, n. 6, set./out. 1998. p. 7 – 8.
- 21 VELHO, G. (org.). *Desvio e divergência: uma crítica da patologia social*. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- 22 GOFFMAN, I. *Estigma – notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.
- 23 MADER, G. Integração da pessoa portadora de deficiência: a vivência de um novo paradigma. In: MANTOAN, M. T. E. e col. *A integração da pessoa com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema*. São Paulo: Memnon, 1997. p. 44 – 50.
- 9 FIGUEIRA, E. *Imagem e conceito social da diferença. Temas sobre desenvolvimento*. São Paulo, n.º 25, July/Aug. 1995. p. 35 – 38.
- 10 WERNECK, C. *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 11 SASSAKI, R. K. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 12 TELFORD, C. W. & SAWREY, J. M. *O indivíduo excepcional*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.
- 13 AMARAL, L. A. Pensando a diferença/deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO SOBRE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 1999, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR, 1999. P. 235 –242.
- 14 This theme was initially used by Sociology to refer to marginal or deviant groups. Later, it was used to determine ethnic, racial or sexual groups which, within a dominant culture, have cultural traces so specific that they are distinguished from the rest.
- 15 MAZZOTTA, M. J. S. *Educação especial no Brasil: histórias e políticas públicas*. São Paulo: Cortez, 1996.
- 16 PINTO, G. M. N. Edificações e transportes. *Cadernos Pestalozzi*. Niterói, v. 1, n. 2, p. 70 –74, Jul. 1999.
- 17 ROSS, P. R. Educação e trabalho: a conquista da diversidade ante as políticas neoliberais. In: BIANCHETTI, L. & FREIRE, I. M. (orgs.). *Um olhar sobre a diferença: interação, trabalho e cidadania*. Campinas: Papirus, 1998 a.
- 18 FONTES, R. de Souza & LANDI, M. de Lourdes (orgs.). Estigma: uma prisão sem grades. *Revista Integração*. Brasília, v. 7, n. 19, 1997. p. 41-46.
- 19 ROSS, P. R. Necessidades educacionais num projeto de educação inclusiva. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL, 3, 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998 b. p. 243 – 247.
- 20 SASSAKI, R. K. Quantas pessoas têm deficiência? *Revista Nacional de Reabilitação*. São Paulo, v. 11, n. 6, set./out. 1998. p. 7 – 8.
- 21 VELHO, G. (org.). *Desvio e divergência: uma crítica da patologia social*. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981.
- 22 GOFFMAN, I. *Estigma – notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1988.
- 23 MADER, G. Integração da pessoa portadora de deficiência: a vivência de um novo paradigma. In: MANTOAN, M. T. E. e col. *A integração da pessoa com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema*. São Paulo: Memnon, 1997. p. 44 – 50.

- 24 FIGUEIRA, E. Imagem e conceito social da deficiência. *Temas Sobre Desenvolvimento*. São Paulo, v.5, n. 27, jul./ago. 1996. p. 38 – 41.
- 25 BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- 26 RIBAS, J. B. C. *Viva a diferença: convivendo com nossas restrições ou deficiências*. São Paulo: Ed. Moderna, 1995.
- 27 AMARAL, L. A. *Conhecendo a deficiência (em companhia de Hércules)*. São Paulo: Robe, 1995.
- 28 WERNECK, C. *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 29 FRITZEN, S. Ética em dialética: elo da educação especial. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 2. 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998. p. 299 – 302.
- 30 CANEJO, E. Cegueira adquirida: reintegração social. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 3. 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998. p. 309 – 313.
- 31 TRIGO, L. G. G. *Turismo e qualidade: tendências contemporâneas*. Campinas: Papirus, 1993.
- 32 BOIA, Y. I. K. *O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais*. 2000. 140 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí.
- 33 BOFF, L. *Saber cuidar: ética do humano - compaixão pela terra*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- 24 FIGUEIRA, E. Imagem e conceito social da deficiência. *Temas Sobre Desenvolvimento*. São Paulo, v.5, n. 27, jul./ago. 1996. p. 38 – 41.
- 25 BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.
- 26 RIBAS, J. B. C. *Viva a diferença: convivendo com nossas restrições ou deficiências*. São Paulo: Ed. Moderna, 1995.
- 27 AMARAL, L. A. *Conhecendo a deficiência (em companhia de Hércules)*. São Paulo: Robe, 1995.
- 28 WERNECK, C. *Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.
- 29 FRITZEN, S. Ética em dialética: elo da educação especial. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 2. 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998. p. 299 – 302.
- 30 CANEJO, E. Cegueira adquirida: reintegração social. In: III CONGRESSO IBERO-AMERICANO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL. 3. 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Foz do Iguaçu, 1998. p. 309 – 313.
- 31 TRIGO, L. G. G. *Turismo e qualidade: tendências contemporâneas*. Campinas: Papirus, 1993.
- 32 BOIA, Y. I. K. *O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais*. 2000. 140 f. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí.
- 33 BOFF, L. *Saber cuidar: ética do humano - compaixão pela terra*. Petrópolis: Vozes, 1999.

