

O TURISMO E A PESSOA PORTADORA DE NECESSIDADES ESPECIAIS

TOURISM AND PERSONS WITH SPECIAL NEEDS

Mestranda/Masters Degree Student: Yolanda Irene Keller BOIA
Orientadora/Supervisor: Yolanda Flores e SILVA

RESUMO

O estudo é parte de uma proposta sobre o turismo inclusivo, nascido durante a realização do Mestrado em Turismo e Hotelaria. Sua importância está no resgate das preocupações de profissionais que atuam na área de ciências humanas, engajados na luta pela cidadania e pelos direitos de pessoas que se enquadram no que se convencionou chamar de minorias. Trata-se de uma pesquisa exploratória do tipo qualitativa que utilizou a análise dos discursos de um grupo de pessoas que exerce suas atividades permanente ou temporariamente, em um hotel-escola do estado de Santa Catarina. Teve como objetivo identificar, caracterizar e verificar os recursos (materiais e humanos) do hotel e os conhecimentos (formais e informais) dos entrevistados sobre a pessoa portadora de necessidades especiais – PNE. Os dados da pesquisa revelam que a inclusão do turismo PNE é pouco ou nada pensada entre os profissionais e estagiários que atuam no hotel-escola. O desconhecimento disso exige mudanças que atualizem suas práticas, para se adequarem a uma sociedade que rejeita barreiras e preconceitos de toda ordem. A análise dos dados aponta, ainda, para uma receptividade em relação à pessoa PNE no turismo, porém, ao mesmo tempo, indica que muito ainda necessita ser empreendido no âmbito dos recursos humanos e físicos do turismo, para que o processo da inclusão se desenvolva de maneira a trazer benefícios reais e duradouros para todos os turistas.

ABSTRACT

This study forms part of a proposal on inclusive tourism that arose during the Masters Degree Program in Tourism and Hotel Management. It is significant since it revives the concerns of professionals who deal with human beings and are engaged in the fight for citizenship and the rights of those who fall within what are conventionally called minority groups. It is an explorative research, of the qualitative type, which uses discourse analysis on a group of people who carry out permanent or temporary activities in a hotel-school in the state of Santa Catarina, in order to identify, describe and verify the resources (material and human) available to, and knowledge (formal and informal) of, the PSN. The data from this research reveals that the PSN tourist is hardly, if ever, considered by professionals and trainees operating in the hotel-school. The lack of knowledge about this requires changes in order to bring practices up to date with a society that rejects all kinds of barriers and prejudices. The analysis of the data points to a receptiveness within the tourism industry towards the PSN, however at the same time, it also indicates that a lot still that needs to be done in the area of human and material human resources, in order for the inclusion process to develop in a way that will bring real and lasting benefits to tourists.