

AMBIENTE LABORAL INCLUSIVO PARA SURDOS SOB A ÓTICA DO TURISMO: UM ESTUDO SOBRE A CIDADE DE SÃO PAULO

INCLUSIVE WORK ENVIRONMENT FOR THE DEAF FROM A TOURISM PERSPECTIVE: A STUDY ABOUT
SÃO PAULO CITY.

ENTORNO LABORAL INCLUSIVO PARA PERSONAS SORDAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL TURISMO:
UN ESTUDIO SOBRE LA CIUDAD DE SÃO PAULO.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito¹ 
Carlos Eduardo Silveira² 

¹Centro Paula Souza - Fatec, SP, Brasil

²Universidade Federal do Paraná - UFPR, PR, Brasil

Data de submissão: 13/10/2022 – **Data de aceite:** 16/04/2024

Resumo: Em 2010, o IBGE relatou a existência de 2,2 milhões de Pessoas com Deficiência Auditiva no Brasil, sendo 436.000 pessoas no estado de SP e, dessas, 120.600 no município de São Paulo. Já os dados da RAIS de 2020 determinaram que o município de São Paulo contava com 51.458 vínculos ativos de Pessoas com Deficiência, sendo 7.950 com deficiência auditiva. A pesquisa tem como objetivo conhecer o perfil do colaborador do trade turístico que atua na capital, pelo olhar de integrantes do departamento de gestão de pessoas das corporações. Especificamente, tentará identificar como o surdo se aproxima da colocação profissional nessa área de estudo. De caráter exploratório, a pesquisa utiliza análise descritiva e analítica a partir de uma pesquisa bibliográfica, documental e análise de discurso com aplicação de quatro diferentes sondagens via e-mail, entre 12/2021 e 04/2022. O cenário investigado aponta um ambiente inóspito e circula em uma penumbra da responsabilidade social das organizações públicas e privadas do Turismo em relação à empregabilidade de surdos. O estudo traz provocações ao mercado e à academia para “olhar os invisíveis”. Como resultado, o estudo se torna pioneiro no Brasil na área 27, incluindo a pós-graduação no Turismo, em decorrência de seu objeto.

Palavras-chave: turismo; surdez; acolhimento; empregabilidade, gestão de pessoas.

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito: Mestra pelo Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Paraná, Curitiba, PR, Brasil. E-mail: munizcarolina36@gmail.com | Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2689-0331>

Carlos Eduardo Silveira: Doutor em Gestão e Desenvolvimento Turístico Sustentável. Reconhecido pela UFPR Geografia. E-mail: caesilveira@ufpr.br | Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-1414-1096>

Abstract: In 2010, the IBGE reported that there were 2.2 million people with hearing disabilities in Brazil, 436,000 of them in the state of São Paulo and 120,600 of them in the municipality of São Paulo. RAIS data from 2020 showed that the municipality of São Paulo has 51,458 active jobs for people with disabilities, 7,950 of whom are hearing impaired. The aim of the research is to find out about the profile of employees in the tourism trade operating in the capital, from the point of view of members of the corporations' people management departments. Specifically, it aims to identify how deaf people approach professional placement in this field of study. Exploratory in nature, the research uses descriptive and analytical analysis based on bibliographical and documentary research and discourse analysis with the application of four different surveys via e-mail, between 12/2021 and 04/2022. The scenario investigated points to an inhospitable environment and circulates in a penumbra of the social responsibility of public and private tourism organizations in relation to the employability of deaf people. The study challenges the market and academia to "look at the invisible". As a result, the study becomes a pioneer in Brazil in the area of 27, including postgraduate studies in tourism, due to its subject matter.

Key-words: tourism; deafness; reception; employability, people management.

Resumen: En 2010, el IBGE informó de que había 2,2 millones de personas con discapacidad auditiva en Brasil, 436.000 de ellas en el estado de São Paulo y 120.600 en el municipio de São Paulo. Los datos de RAIS de 2020 mostraban que el municipio de São Paulo tenía 51.458 puestos de trabajo activos para personas con discapacidad, 7.950 de los cuales eran discapacitados auditivos. El objetivo de la investigación es conocer el perfil de los empleados del sector turístico que operan en la capital, desde el punto de vista de los miembros de los departamentos de gestión de personas de las empresas. En concreto, se pretende identificar cómo las personas sordas abordan la inserción profesional en este ámbito de estudio. De carácter exploratorio, la investigación utiliza el análisis descriptivo y analítico basado en la investigación bibliográfica y documental y el análisis del discurso con la aplicación de cuatro encuestas diferentes a través de correo electrónico, entre 12/2021 y 04/2022. El escenario investigado apunta a un ambiente inhóspito y circula en una penumbra de la responsabilidad social de las organizaciones turísticas públicas y privadas con relación a la empleabilidad de las personas sordas. El estudio desafía al mercado y al mundo académico a "mirar lo invisible". Como resultado, el estudio se convierte en pionero en Brasil en el campo de 27, incluidos los estudios de postgrado en turismo, debido a su temática.

Palabras Clave: turismo; sordera; acogida; empleabilidad, gestión de personas.

INTRODUÇÃO

O presente estudo visa a, em sua análise, saber como o mercado de trabalho no Turismo tem absorvido os profissionais com deficiência a partir da Lei n. 8213, de 24 de julho de 1991, que regulamenta sobre habilitação e reabilitação profissional da pessoa com deficiência. O Artigo 93 determina que as organizações com mais de cem colaboradores tenham 2% de beneficiários habilitados ou reabilitados, subindo até chegar a 5% em organizações com mais de mil colaboradores. E, para a análise, faz uso da força da Lei Brasileira de Inclusão (Lei n. 13146, de 06 de julho de 2015), mais especificamente na *Seção III do capítulo VI, do direito ao trabalho, em seu Artigo 37, para discutir sobre a metodologia do trabalho apoiado, que segue as seguintes diretrizes* (grifo nosso):

I - prioridade no atendimento à pessoa com deficiência com maior dificuldade de inserção no campo de trabalho; II - provisão de suportes individualizados que atendam a necessidades específicas da pessoa com deficiência, inclusive a disponibilização de recursos de tecnologia assistiva, de agente facilitador e de apoio no ambiente de trabalho; III - respeito ao perfil vocacional e ao interesse da pessoa com deficiência apoiada; IV - oferta de aconselhamento e de apoio aos empregadores, com vistas à definição de estratégias de inclusão e de superação de barreiras, inclusive atitudinais; V - realização de avaliações periódicas; VI - articulação intersetorial das políticas públicas; VII - possibilidade de participação de organizações da sociedade civil (Brasil, 2015).

Esta determinação deve(ria) ocorrer nas organizações para atender a Lei de Cotas, mas percebe-se a inserção de profissionais pela necessidade primária ou um ato, muitas vezes, isolado de responsabilidade social.

No entanto, Rodrigues e Pereira (2021, p. 14-15) revelam suas impressões sobre o emprego apoiado. Os autores manifestam-se a favor do trabalho conjunto e da força da comunidade para amenizar os problemas oriundos do estigma da deficiência e buscar soluções práticas de bem-estar e qualidade de vida para todos, como nota-se no seguinte trecho escrito em 2021:

Ressaltamos ainda a importância de investir em educação pública inclusiva e em capacitação profissional de qualidade. Porém, apesar de a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho estar pautada no âmbito das organizações, da legislação, educação e cultura, é preciso também fomentar mudanças mais profundas como no campo da ideologia, da economia e política. É na sociedade que a eliminação de barreiras deve ter início, por meio de atitudes coletivas que levam à mobilização social e à cobrança para que o Estado cumpra seu papel em busca de uma sociedade mais justa e equânime.

A conscientização é possivelmente a força motriz capaz de driblar as adversidades e conquistar novos rumos relativos à inclusão de Pessoas com Deficiência Auditiva no mercado de trabalho de Turismo em São Paulo.

Este artigo busca, portanto, investigar o perfil do colaborador atuante na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer no município de São Paulo, frente à realidade da ocupação profissional pelas Pessoas com Deficiência Auditiva. Buscou-se, para tanto, informações sobre como o mercado de trabalho, com foco nas pessoas com deficiência, ocorre dentro das organizações do setor, por meio do contato com os gestores ou responsáveis por recrutamento e seleção.

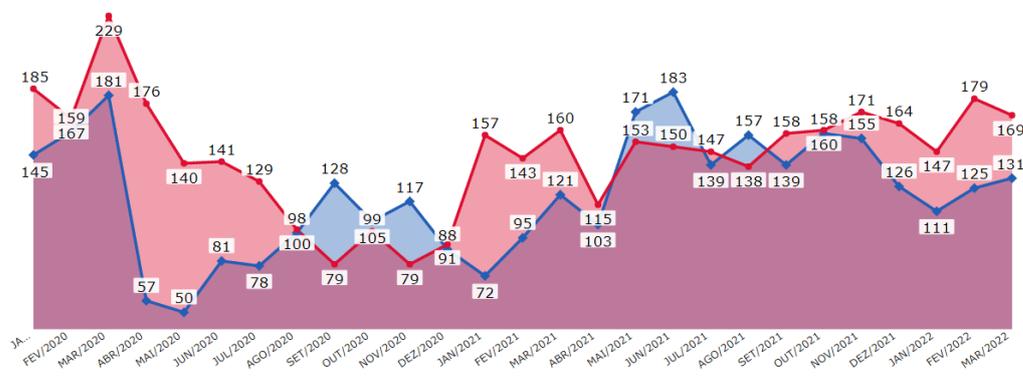
O trabalho se distribui a partir da introdução, seguida das contribuições teóricas sobre a empregabilidade para Pessoas com Deficiência Auditiva no setor de Turismo, e sua representatividade atual na comunidade surda de São Paulo, além de uma projeção para o futuro do trabalho e suas possíveis consequências para as Pessoas com Deficiência. Relata ainda o caminho metodológico realizado neste estudo, seguido da discussão dos resultados, considerações finais, limitações e alcances da pesquisa.

RESPONSABILIDADE SOCIAL E SEUS POSSÍVEIS EFEITOS CASCATA

Segundo o IBGE, a estimativa da população, no município de São Paulo, em 2021, de Pessoas Com Deficiência Auditiva foi de 132.913 pessoas, aproximadamente 15% a mais do que no censo realizado em 2010, sendo a maioria mulheres e brancas, com recursos entre 1 e 2 salários-mínimos. Através da consulta pelos dados do Rais (2020), determinou-se que o município conta com vínculos ativos de 51.458 PcDs, sendo 7.950 PcDs com Deficiência Auditiva. Em sua maioria, homens, de cor branca, com faixa etária entre 30 e 39 anos, com formação no Ensino Médio completo e renda entre 1 e 1,5 salários-mínimos, trabalhador do setor de Serviços, com experiência entre cinco e dez anos, nenhum turismólogo PcD, dois gerentes de hotel PcDs, e um recepcionista de hotel PcD.

De acordo com o Novo Caged do ano de 2022, referente ao período entre 01/03 e 31/03/2022, houve 957 Pessoas com Deficiência (PcD) admitidas e 1044 desligadas de seus postos de serviço no município de São Paulo. No mesmo mês, o saldo de empregos para Pessoas com Deficiência Auditiva foi de -38 (negativo), como pode ser identificado na figura a seguir.

Figura 1 – Análise da variação absoluta (saldo) de empregos para Pessoas com Deficiência Auditiva, no município de São Paulo (2020-2022)



Legenda: ◆ PESSOAS COM DEF. ADMITIDAS: ● PESSOAS COM DEF. DESLIGADAS:

Fonte: Novo Caged (2022).

A Figura 1 demonstra a realidade vivida por Pessoas com Deficiência Sensorial Auditiva Profunda, também denominados surdos, na busca e manutenção do trabalho no município de São Paulo, na medida do avanço da covid-19. Com a pandemia, muitos vínculos trabalhistas foram desfeitos em todos os níveis e grupos minoritários, como é o caso dos surdos, que ainda enfrentam problemas para se recolocar no mercado de trabalho, depois de aproximadamente 2,5 anos, como pode ser observado. Um possível entrave para a baixa inserção e retenção de Pessoas com Deficiência no geral, no mercado de trabalho formal, está relacionado com responsabilidade social por parte de entes públicos ao ofertar o Benefício da Prestação Continuada, com valor de um salário-mínimo nacional mensal, amparados pela Lei Federal n. 8.742/93, mas que prejudicam o conagraçamento social de um grupo minoritário e que, segundo Perobeli e Almeida Junior (2018), pode se extinguir, caso haja uma contratação formal, como se observa:

O benefício é intransferível e não gera direito à pensão a herdeiros ou sucessores, extinguindo-se com a morte do beneficiário, com a cessação da incapacidade que gerou a deficiência ou com a efetiva recolocação no mercado de trabalho formal. (Perobeli; Almeida Junior, 2018, p. 106).

Essa reflexão que o mercado de trabalho pode ser impulsionador da autonomia é convergente com as ideias trazidas por Sampaio (2018).

Indicadores apresentados pela Base de Dados da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, em relação à Vulnerabilidade Social, na capital, na data de dezembro de 2021, mostram que foram concedidos mais de duzentos e doze mil benefícios, dentre eles, apenas, aproximadamente, setenta e oito mil para Pessoas com Deficiência, no geral sem especificação da deficiência. Há também a divulgação dos números de pessoas cadastradas no município no ano de 2020, dentro do programa CadÚnico do governo federal, sendo mais de três milhões e duzentas mil pessoas cadastradas, um pouco mais de cento e noventa e nove mil Pessoas com Deficiência e, desse montante, os deficientes auditivos não alcançam nem quinze mil pessoas. No ano anterior, o número não chegava a treze mil pessoas.

Já segundo Leite e Garcia,

O direito à acessibilidade é, portanto, uma exigência constitucional que surge, atualmente, como um direito fundamental, para que a pessoa com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida possam desfrutar das mesmas oportunidades, a saber: educação, habitação, lazer, cultura, novas tecnologias da informação, comunicação e inclusão no mercado de trabalho (Leite; Garcia, 2017, p. 257).

Tal exigência constitucional não inclui as oportunidades laborais para empresas com menos de cem colaboradores. Quando há oportunidade, certamente deve-se a interesses sociais, políticos e econômicos do empreendedor.

Este estudo corrobora com Garcia (2010), em sua tese de Doutorado, no que se refere à indelicadeza no tratamento dado às Pessoas com Deficiência quando traz uma importante contribuição em relação às questões de cidadania aos indivíduos, que são provocadas pela falta de emprego e pela geração de renda dos grupos minoritários, como o das Pessoas com Deficiência, como mostra o trecho a seguir:

Este instrumento de ação afirmativa e avaliado quanto a sua efetividade, concluindo-se que, para além da legislação, é preciso avançar na inclusão escolar das pessoas com deficiência, melhorar as condições gerais de acessibilidade nos Municípios e reafirmar paradigmas que não reforcem mitos e estereótipos associados a estas pessoas. Somente assim poderá avançar o ainda restrito acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho formal, no qual estão apenas uma minoria - em torno de 10% daqueles com diferentes níveis de limitação física, sensorial ou cognitiva. (Garcia, 2010 – não paginado).

Já para exemplificar a área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, em relação à importância da Gestão de Pessoas, Barreto, Albuquerque e Medeiros sinalizam que:

Quando se coloca em pauta a capacidade competitiva das organizações do setor turístico, esse assunto assume relevância ainda maior, pois se sabe que um dos maiores diferenciais desse setor é o seu capital humano. Assim, a gestão de pessoas se mostra cada vez mais importante para a criação de valor em economias baseadas no turismo, em função de as pessoas desempenharem um papel fundamental para o alcance da vantagem competitiva. O setor hoteleiro, por sua vez, tem uma dimensão tangível, associada ao produto (comida, acomodações, limpeza etc.), mas principalmente uma extensa dimensão intangível, associada aos serviços. Em função disso, a atitude das pessoas que lidam com os clientes determina a qualidade, a satisfação e a avaliação final do serviço. (Barreto; Albuquerque; Medeiros, 2017, p. 171-172).

Esse registro serve para ser disseminado aos empreendedores e gestores da área para aplicação futura, pois a atividade turística é feita de pessoas e para pessoas.

Para as Pessoas com Deficiência, a relação com o mercado de trabalho é singular, pois representa mais que a isonomia, é o traço de uma luta marcada pela busca destes dois entes dos ideais iluministas presentes simultaneamente na Lei Brasileira de Inclusão de 2015: “liberdade e igualdade”, deixando de lado a fraternidade.

Para Faria e Guzzo (2007, p. 389),

(...) o significado dado ao conceito de trabalho é diverso e relativo ao meio cultural em que ele circula. Isto faz com que, por exemplo, ele seja tratado como sinônimo de emprego e profissão, ou que tenha um status científico maior do que as outras duas categorias. A segunda constatação é a de que o conceito de trabalho é numericamente mais explorado do que emprego e profissão.

O conceito de emprego, no entanto, é mais explorado do que profissão por ser considerado ou como a aplicação do trabalho na

execução de atividade fabril, comercial ou agrícola, ou como a própria atividade, seja ela qual for – ou seja, trabalho e emprego são a mesma coisa. Assim, a preocupação com a escassez desta atividade, do trabalho, conduz os pesquisadores a explicarem e descreverem as consequências do desemprego – a falta de trabalho.

Independente do conceito teórico, ambos deveriam trazer bem-estar àquele que o produz. O DIEESE (2020, p. 2) aponta que a empregabilidade para Pessoas com Deficiência é uma constante batalha para uma melhor qualidade de vida dos indivíduos e de seus familiares. A nota técnica da entidade aponta retrocessos posteriores ao ano de 2016, que vão desde o esvaziamento de políticas assistenciais até uma desconstrução da Lei de Cotas (Lei 8.213/91). O cenário resultante não favorece os PcDs, como se apresenta no infográfico da Figura 2.

Figura 2 – Extrato sobre empregabilidade para PcDs no Brasil em 2019

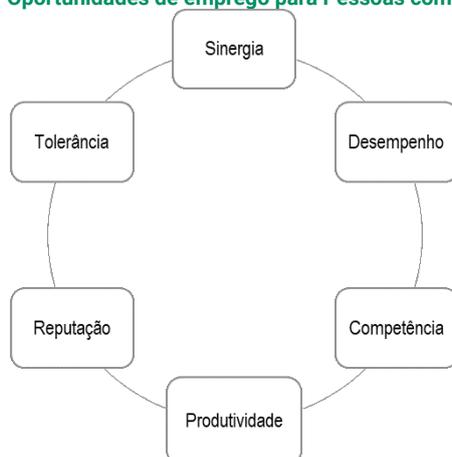


O infográfico acima permite uma avaliação prévia; do total de, aproximadamente, quinhentas e vinte e três mil Pessoas com Deficiência com vínculos formais de empregos no ano de 2019, a maior parte se encontrava na região Sudeste do Brasil, ganha entre um e dois salários-mínimos, o que inviabiliza uma carreira profissional promissora, em que cerca de um quinto é representado por Pessoas com Deficiência Auditiva, atrás da Deficiência Física, e menos de dez por cento desse percentual atua na área de Alojamento e Alimentação, enquadrando-se no Turismo, porém, não apresentam uma resolução em relação ao grau (leve, moderado, severo ou profundo) de Deficiência Auditiva entre seus trabalhadores, perdendo para o Comércio Varejista, o Transporte e as Comunicações.

EMPREGABILIDADE NO TURISMO PARA PCDS EM SÃO PAULO

O presente estudo assimila os itens mostrados na Figura 3 como fios condutores da inclusão e acessibilidade no mercado de trabalho no Turismo, conforme expôs Partale e Partale, (2021, p. 31).

Figura 3 – Oportunidades de emprego para Pessoas com Deficiência



Fonte: Adaptado de Partale e Partale (2021, p. 31).

A representação da figura acima não precisa ser somente um caminho para uma promoção positiva de uma corporação, mas um olhar para um grupo de indivíduos que desejam independência e conquistar a soberania de seguir adiante em seus planos futuros. Trata-se de uma possibilidade de abrir uma porta para a sustentabilidade social, política e econômica para uma nação inclusiva.

O Observatório do Trabalho de São Paulo e o DIEESE (2020), em seu estudo temático XI, no qual enfatiza o emprego nas atividades diretas relacionadas ao Turismo na cidade de São Paulo em 2019, faz uma referência à distribuição intramunicipal dos empregos formais do setor e destaca os dados dos distritos do Campo Belo, com oito mil, duzentos e setenta; Bela Vista, com dois mil, oitocentos e noventa e nove; República, com dois mil, oitocentos e vinte; Jardim Paulista, com dois mil, quinhentos e noventa e dois; Itaim Bibi, com dois mil, trezentos e oitenta e nove, e Santo Amaro, com mil, oitocentos e oitenta e um empregos formais, observadas as categorias de análise referentes a transporte aéreo de passageiros regulares, hotéis, agências de viagens e outras.

Em seu estudo sobre o futuro do trabalho, no geral, a WEF (2020) apresenta tendências de contratação em determinadas áreas e no Lazer e Turismo, entre os meses de abril e setembro de 2020 para países da América do Norte, Europa e Oceania, trazendo uma estatística de retração na baixa temporada e ascensão na alta temporada de verão, pois foram diretamente impactados pela pandemia da covid-19.

Em uma escala bem maior, a OIT (2021, p. 19) identifica uma “Quarta Revolução Industrial” como tendência para o mercado de trabalho e a possível transformação que ela significará para as Pessoas com Deficiência, como pode ser observado na Figura 4:

Figura 4 – O Futuro do trabalho para a Pessoa com Deficiência



Fonte: Adaptado de OIT, ONCE (2021, p. 21).

A escolha por trazer ao estudo a figura acima se dá pelo fato de ela exemplificar as conexões e os fluxos que são inerentes ao Turismo e às possibilidades multidisciplinares que a área permite através da inquietude característica do profissional do setor, mas também a busca pela equidade de oportunidades e de retorno de uma melhoria da qualidade de vida às Pessoas com Deficiência. Em acordo com o Artigo 27 da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (UNFPA, 2016), referendando a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável e seus 17 objetivos, a OMT (2021, p. 7) descreve a importância de se criar um modelo de turismo acessível que envolva prestadores de serviços, universidades, órgãos

públicos, entre outros sujeitos, para ser uma atividade acessível para todos. Eles enfatizam que a “Acessibilidade Turística deva ser um fator intrínseco que envolva responsabilidade, sustentabilidade e qualidade”, em busca de resultados de inclusão mais concretos no setor para visitantes e visitados, sobre o qual Lima, Irving e Oliveira (2022, p. 5) discutem.

A discussão promovida pelo Fórum Econômico Mundial de 2022, em Davos, sobre o futuro do trabalho como “mais flexível, remoto e menos tradicional”, apontam as possibilidades para as Pessoas com Deficiência, que vão desde “criar empregos convencionais inclusivos, criar um campo de igualdade, aderir às normas de acessibilidade, estabelecer as expectativas certas, construir aspirações, facilitar o auto guiamento e habilitar através de adaptações técnicas”. Essas estratégias convergem com as demais citadas anteriormente e diferem da realidade vivenciada na área do Turismo.

Por outro viés, Miranda e Carvalho (2016) apontam, em seu estudo em uma área diferente do Turismo, a de Óleo e Gás, semelhanças em relação às Pessoas Com Deficiência no mercado de trabalho, como mostra o trecho a seguir:

A concepção do emprego como importante fator de inclusão social, por intermédio da ampla adaptação das empresas, vai de encontro ao atual cenário de despreparo das organizações produtivas para receber em seus quadros profissionais com deficiências (Miranda; Carvalho, 2016, p. 186).

O descompromisso com a Lei de Cotas não é exclusivo para uma única área de atuação. Já Santos e Carvalho Freitas (2018, p. 4) realizaram um estudo de demanda em que concluíram que, para muitas Pessoas com Deficiência adquirida, o sentido de trabalhar pode ser descrito pelos seguintes termos: “distração, independência, satisfação, preenchimento da vida, utilidade e valorização pessoal”, que provavelmente se assemelha àqueles com deficiência congênita e daqueles indivíduos sem deficiência.

Em relação à empregabilidade de Pessoas com Deficiência Auditiva Profunda ou também denominadas Surdas no Brasil, o estudo se fortalece nas palavras de Philips (1975), como mostra o Quadro 1.

Quadro 1 – Contribuições de Gordon Philips sobre o mercado de trabalho para o sujeito Surdo

Contribuição Teórica	Contribuição Prática
“Não existe uma fonte universal de informação sobre os tipos específicos de trabalho para os quais os surdos são qualificados e os tipos de empregos que os empregadores contratarão pessoas surdas para preencher”.	A afirmação da margem de entendimento que o setor de serviços, como o do Turismo, pode se aproveitar e beneficiar essa camada da população, devido a sua característica multidisciplinar.
“Existem poucas informações sobre as dificuldades específicas que o trabalhador surdo pode encontrar na busca de emprego ou no desempenho no trabalho”; “Os empregadores parecem divididos sobre seus sentimentos e experiências em relação à interação social do trabalhador surdo”.	No fechamento de sua pesquisa, o autor indica posicionamentos que ainda cabe discussão depois de, aproximadamente, quarenta e cinco anos.
“A empregabilidade das pessoas surdas é restrita”; “Os empregadores pareciam reticentes em colocar trabalhadores surdos em empregos de natureza de supervisão”; “Muitas atitudes específicas relativas à empregabilidade de pessoas surdas e seu envolvimento ocupacional foram identificadas ou ainda subestimadas”.	Já outros posicionamentos continuam similares ao momento atual. Mesmo em diferentes países, línguas de sinais e momentos, os Surdos sofrem com as barreiras atitudinais da sociedade, que deixam de observar que a surdez pode ser congênita ou adquirida durante a vida.

Fonte: Elaboração própria, baseada na pesquisa de Philips (1975).

O Quadro 1, acima, traduz as convicções de Philips, que prioriza falar do mercado de trabalho para o Surdo, sem a presença dele, em seu estudo da década de 1970, trazendo o olhar do empregador perante um público minoritário, que possivelmente tinha uma comunicação mais restrita, diferente do que se vê atualmente com a legislação, os movimentos de luta, os instrumentos de comunicação e a tecnologia assistiva.

De acordo com o Censo de 2010, o IBGE relatou 2,2 milhões de Pessoas com Deficiência Auditiva no Brasil, sendo mais de 436.000 pessoas no estado de São Paulo e, dessas, mais de 120.600 no município de São Paulo.

Já o infográfico (Figura 5) a seguir contempla as vagas ocupadas na área de Turismo somente para o Profissional com Deficiência auditiva, no contexto geográfico do Brasil, do estado de São Paulo e do município de São Paulo, como pode

ser observado:

Figura 5 – Mapa do emprego para o deficiente auditivo na área do Turismo, Hospitalidade e Lazer
Mapa do Emprego para o Deficiente Auditivo na área do
Turismo, Hospitalidade e Lazer - Radar SIT 2019



Fonte: Adaptado de Portal da Inspeção do Trabalho (BRASIL, 2022).

Estão registrados os dados no infográfico acima de forma a elucidar as vagas atribuídas às Pessoas com Deficiência auditiva, cuja Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), dentro da área do Turismo, para o ano de 2019, fortalece a realidade para a baixa ocupação laboral nos três âmbitos geográficos desse grupo minoritário. Cabe destacar que o município de São Paulo se destaca em relação à oferta de empregos, desde que observada a sua proporção em relação ao tamanho de sua população economicamente ativa.

Em relação ao infográfico acima, observa-se que a Administração Pública teve uma participação incipiente na inserção de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho formal em São Paulo, no ano de 2019, na área em que o Turismo se relaciona diretamente, e que a área que se destaca, em relação aos CNAES, é a de Alojamento e Alimentação. Outro detalhe é que, nos três âmbitos geográficos analisados dentre os CNAES pertencentes à Alojamento e à Alimentação, o que se destacou foi o de serviço de catering, bufê e outros serviços de comida preparada, já os CNAES ligados à Arte, à Cultura, aos Esportes e à Recreação, o destaque foi o de esportes.

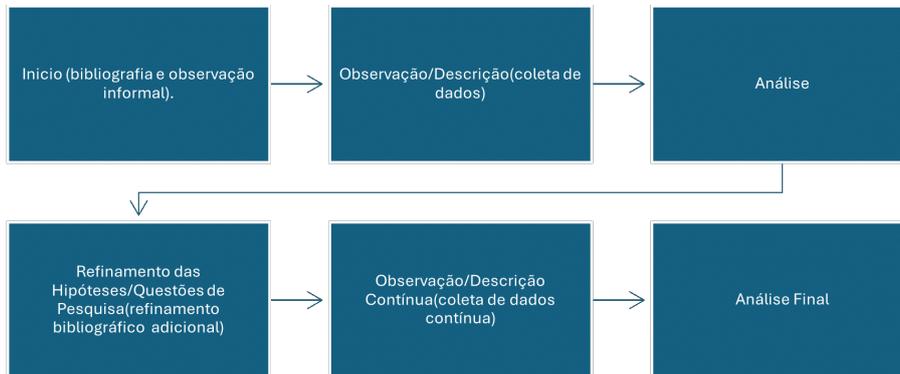
METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo geral deste estudo, realizou-se um levantamento de dados com fontes primárias, junto ao trade turístico e aos stakeholders que circundam a investigação; e, para alcançar o objetivo específico, uma análise realizada com foco em fontes secundárias, como à OIT (2021), OMT (2016), Caged (2020), SIT (2019), IBGE (2010a; 2010b), DIEESE (2020).

Com o tratamento metodológico, de análise de conteúdo, Carmo, Gilla e Quitério (2020) observaram a oferta, como é o caso deste estudo sobre a inserção de Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho no país, que deve expandir a força da lei. Bauer, Gaskell e Allum (2008) fazem uma analogia da pesquisa qualitativa para com a verdade sobre os fatos sociais quando exemplificam as variáveis das cores em um jardim de flores, pois, primeiro, se observam as semelhanças, para depois se contabilizar as diferenças e, assim, produzir o conhecimento. Para defender a pesquisa qualitativa nas ciências sociais, Nechar e Cortés (2006) partem da premissa que a realidade social se constrói. O homem pode conhecer e transformar seu entorno e, por esse feito, o homem não pode ser completamente objetivo na construção do conhecimento, à medida que faz parte do contexto social que pretende explicar, o bem está estritamente relacionado com seu objeto de estudo. Sob esse aspecto, pode-se não estabelecer a Ciência, mas a compreensão de fenômenos que perpassam à área de Turismo. Para Molina (1999, p. 95), "o estudo de caso não é em si uma eleição metodológica, é, sobretudo, a eleição de um objeto a estudar". Sequencialmente, a autora traz à luz os estudos de (apud Blasco 1995 e Stake 1994) sobre tipologias do estudo de caso qualitativo: o intrínseco, o instrumental e o coletivo. Neste caso em específico, pode-se contemplar o instrumental, devido ao fato de que as organizações turísticas públicas e privadas podem se beneficiar prioritariamente com os resultados dessa pesquisa, como acontece neste artigo.

O estudo de caso tem como característica o aprofundamento de processos e relações sociais, como explora Dencker (1998). Já Veal (2011) argumenta sobre a fragmentação da pesquisa qualitativa pelo método indutivo quando o demonstra, na Figura 6, que se ajusta a este estudo e, dando sequência, o autor sinaliza que “uma abordagem qualitativa permite a identificação e a análise de vários fatores e influências, analisados de uma forma mais exploratória” (Veal, 2011, p. 283). Seguindo essa mesma linha de pensamento, Gil (2002) sintetiza que a flexibilidade e multivariáveis sobre o objeto de estudo são como características do planejamento da pesquisa exploratória, com o possível desdobramento de um estudo de caso.

Figura 6 – Contexto qualitativo de pesquisa, por Veal



Fonte: Adaptado de Veal (2011).

Com base nos preceitos de Veal (2011) demonstrados acima, a pesquisadora apresenta como se deu a coleta de dados deste estudo, conforme o infográfico (Figura 7):

Figura 7- Sequência desta Pesquisa Exploratória



Fonte: Autoria própria (2022).

A coleta inicial contou com um questionário estruturado com dezoito perguntas, sendo a maioria de perguntas objetivas. Algumas previam mais de uma resposta, e outras foram configuradas como respostas obrigatórias, para análise futura. O link ficou aberto por quarenta e cinco dias ininterruptos, a partir da segunda quinzena de dezembro de 2021. O instrumento foi aplicado a trabalhadores da área de Gestão de Pessoas que recrutam profissionais para atuar na área de Turismo e Hospitalidade no município de São Paulo. Decidiu-se por esse público, pois são eles que interagem inicialmente com os profissionais contratados e os acompanham durante sua trajetória laboral, indicando aos departamentos as necessidades dos surdos, que, na maior parte das vezes, são diferentes de outras Pessoas com Deficiência.

No caminhar deste estudo, a Avenida Paulista, em São Paulo, foi a escolha inicial para a procura de empresas da área de Turismo, cujos gestores e profissionais de gestão de pessoas pudessem e quisessem colaborar com a pesquisa. Para tanto, utilizou-se de logística porta a porta, virtual e via telefonema.

Foi estabelecido que as organizações escolhidas seriam selecionadas somente dentro do escopo (Atendimento ao Turista, Meios de Hospedagem, Alimentos & Bebidas, Centros Culturais, Meios de Transporte, Hospital, Operadoras e Agências de Turismo). A seleção de respondentes se configurou de maneira a buscar o representante da área de Recursos Humanos que sinaliza a contratação de profissionais ou gestores. O caminho para que os respondentes pudessem ter acesso ao link foi realizado através de um filtro de organizações que ofertam serviços e comércios na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, situadas na Avenida Paulista, em São Paulo, denominando-se o feito de etapa 1, contemplando oferta original e oferta derivada. Dencker (1998) explicita a diferença entre as duas de forma prática. Para ela, a oferta

original não tem ligação direta com o turismo, mas tem afinidades que podem sensibilizar os sujeitos envolvidos para um novo olhar multidisciplinar e para a derivada que carrega o objetivo de atender especificamente à demanda provocada pela atividade turística.

Em seguida, foi enviado um e-mail ou preenchido um formulário no site, para realizar a comunicação. Feita a conexão, foi encaminhado o link para o preenchimento. Essa etapa foi realizada desta forma devido ao momento da pandemia da covid-19 e da propagação da H3N2, que impediam fazê-lo pessoalmente. A etapa de coleta de dados foi denominada de etapa 2. A Etapa 3 da pesquisa foi a de agradecer por escrito o retorno daqueles que tinham, ou não, interesse em preencher o link encaminhado. Na sequência, a etapa 4 teve como objetivo aglutinar as informações recebidas e identificar as prioritárias para discuti-las como resultados alcançados.

Com o número insuficiente de respostas válidas, a pesquisa abriu seu leque para o município de São Paulo, e depois para o estado de São Paulo, sendo aberta por mais quarenta e cinco dias a partir da metade de fevereiro de 2022. Ainda com um retorno desfavorável, a pesquisa teve uma nova coleta, dessa vez presencial, em uma Feira de Turismo, ocorrida na primeira quinzena de abril de 2022, denominada WTM, na capital do estado de São Paulo, onde reuniu-se parte do público-alvo desta pesquisa. O momento da feira foi utilizado para realizar o contato com as organizações de São Paulo e depois para ser encaminhado virtualmente o link para respostas. Com essa etapa, o estudo obteve um número de três respondentes válidos.

Simultaneamente, de maneira a buscar dados de fontes primárias sobre a relação da Empregabilidade e Formação do Surdo com a área do Turismo, constatou-se, na primeira semana de abril de 2022, uma agente de viagens e guia de turismo ouvinte, que atua também junto ao público surdo; uma professora de Português/Libras, oralizada, que tivesse conhecimentos na área de Turismo, e uma egressa do Ensino Superior em Turismo, surda, bilíngue Português/Libras, para uma análise qualitativa, e suas respostas serão discutidas a seguir, de forma codificada.

Nos quatro instrumentos desenvolvidos nesta pesquisa, usou-se o aplicativo Microsoft Forms para compartilhamento de informações. Em cada um deles, consta um texto explicativo e a concordância prévia do respondente em participar espontaneamente ou desistir da pesquisa a qualquer momento. O questionamento realizado com professores e egressos de Turismo contava com vinte e uma perguntas cada, e o questionamento realizado com a agente de viagens e guia de turismo contava com onze perguntas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta pesquisa, a etapa de coleta de dados, aguardada para a compreensão de fenômenos e análises futuras, gerou uma abordagem qualitativa, devido à realidade encontrada no período de pandemia da covid-19. O quadro 2, a seguir, apresenta uma síntese.

Quadro 2 - Síntese da Coleta de Dados

Recorte Geográfico	Período	Contatos Realizados	Respondente	Respondente Válido	Instrumento de Coleta	Público-Alvo
Av. Paulista	Dez/2021 a Jan/2022	32	8	6	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas à área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Mun. de São Paulo	Fev./2022 a Mar/2022	76	7	7	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas à área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Est. de São Paulo	Mar/2022 a Abr/2022	108	19	12	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas à área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Feira WTM de Turismo realizada em São Paulo	Abril/2022	31	3	3	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 3	Gestores e profissionais de RH de organizações ligadas à área de Turismo, Hospitalidade e Lazer
Est. de São Paulo	Abril/2022	1	1	1	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 4	Professor de Letras/Libras com conhecimento na área de Turismo
Est. de São Paulo	Abril/2022	1	1	1	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 5	Agente de viagens que atenda ao público de surdos
Est. de São Paulo	Abril/2022	2	1	1	Questionário via Microsoft Forms, vide apêndice 6	Egressa Surda que realizou curso superior em Turismo

Fonte: Autoria Própria (2022).

O Quadro 2 evidencia um retorno pequeno em número de respondentes, e não surpreende a pesquisadora, pois as informações corroboram com as publicações do Novo Caged, do Rais 2020, do IBGE e de outras bases de dados utilizadas neste estudo como bases secundárias de informação, que reforçam a realidade encontrada em relação à empregabilidade de pessoas surdas em São Paulo na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, tanto na esfera municipal, quanto na estadual, em escalas ínfimas. Foram excluídos da análise final aqueles respondentes que não se encaixavam nas áreas e funções-chave estabelecidas anteriormente.

A maioria dos respondentes atua no mercado há, pelo menos, dez anos, período em que se estabelecia a Lei Brasileira

de Inclusão do ano de 2015, o que denota uma conveniência por parte dos empregadores, convergindo com os teóricos Garcia (2010), Leite e Garcia (2017) em relação à inclusão. Em geral, os respondentes sinalizaram que os PcDs ocupam cargos administrativos ou operacionais. Chegam através da Lei de Cotas e é esporádica a consulta de um departamento de Recursos Humanos especializado para o prosseguimento dos processos administrativos, exceto em organizações com mais de cem colaboradores. Para eles, o custo não é impeditivo para a contratação e a manutenção de uma política de inclusão de Pessoas com Deficiência dentro das organizações, o que pode desestimular são as barreiras burocráticas e, principalmente, as atitudinais. O apoio de uma equipe multidisciplinar é importante para reverter, no horizonte, a prática de empregabilidade de Pessoas com Deficiência Sensorial Auditiva Profunda dentro das organizações do setor de Turismo na região.

Em maioria, as organizações que operam há mais de dez anos divulgam suas vagas na rede mundial de computadores, especialmente nas redes sociais, a metade conta com mais de cem colaboradores em sua equipe, mas os colaboradores com deficiência ocupam apenas entre 0 e 25% de seus postos de trabalho.

A maior parte dos respondentes entende que Pessoas com Deficiência na equipe podem gerar mudanças arquitetônicas e atitudinais, e que a chegada desses profissionais não interfere no custo da mão de obra, sendo contratados através da Lei de Cotas, para cargos administrativos, profissionais com o Ensino Médio completo que se enquadram como Pessoas com Deficiência motora, e as cinco que contemplam as Pessoas com Deficiência Auditiva, a maior parte está na categoria moderada e que procuram esporadicamente por setor de recursos humanos especializado. É importante destacar que a maior parte dos respondentes está situada na capital paulista.

Nessa busca por complementação, foi aplicado um questionário para uma profissional de educação superior, que ministra aulas de Libras/Português em uma IES (Instituição de Ensino Superior) pública do estado de São Paulo. Seu perfil é de uma pessoa surda, oralizada, na faixa etária entre 30 (trinta) e 40 (quarenta) anos, que não recebe benefício do governo federal para PcD. Em relação à sua formação, ela destaca ser doutoranda e mestre em Comunicação, especialista em Língua Portuguesa e Literatura, Libras, Neurociência e Pedagogia Aplicada, graduada em Letras-Libras, e técnica em Turismo Receptivo. Afirma que, ao participar de concursos públicos, ela se inscreve como PcD para promover a acessibilidade, e não somente pelas cotas, como discutido aqui em relação aos concursos realizados no setor público. Atuante em cursos presenciais no Ensino Médio Técnico, nos cursos de Alimentos, Administração e Meio Ambiente, e no Superior, nos cursos de Ciências Biológicas e Gestão Ambiental, com contrato de trabalho como colaboradora de dedicação exclusiva.

Sobre o local onde ela atua profissionalmente, há um departamento que intercede pelas necessidades das Pessoas com Deficiência do corpo docente e discente, em um grupo colaborativo. Em sua equipe de trabalho, há uma colega com baixa visão e uma intérprete de Libras. Em seus apontamentos, constata que, na IES que leciona, não há tecnologia assistiva para surdos em ambientes comuns e que não há atendimento educacional especializado no campus. Ela prepara seus alunos para uma sociedade diversa, “com limitações e que merecem respeito” de todos e que, embora a comunicação seja um entrave, procura estratégias para um diálogo construtivo e eficaz em sala de aula.

Ao abordar sua aproximação com a área do Turismo, comenta que ainda não lecionou em cursos nesse eixo temático, mas lembra do curso técnico realizado na área, que foi desmotivada por um docente a continuar, por conta da necessidade extrema de comunicação, e nunca atuou profissionalmente na área. Menciona que “o mercado de Turismo, de modo geral, não está preparado para atender as pessoas surdas. Agências de viagens não possuem intérpretes, nem tecnologia assistiva; aeroportos anunciam voos e qualquer mudança por alto-falante, e, se não ficarmos atentos, nos esquecem e perdemos o voo. Os guias de viagens também não sabem Libras. É uma série de entraves não apenas para ser profissional, mas até para ser cliente”. Esta explanação apresenta o Turismo nos dias de hoje como uma área ainda restrita na colocação de Pessoas com Deficiência Auditiva no mercado de trabalho, bem como para o consumo de bens e atrativos turísticos no Brasil, conectando-se com a publicação da OMT (2021).

Uma difícil incumbência nesta pesquisa foi ir a campo e ter o retorno de empresas qualificadas que atendem turistas Surdos brasileiros e que se utilizam do uso de Libras para o atendimento de seus clientes. Uma pessoa que se prontificou a responder ao questionário foi uma profissional que não se enquadra como Pessoa com Deficiência, mas tem contato com surdos e tem o domínio de Libras, atuando em duas frentes, a da docência e a do agenciamento de viagens. Possui título de Pós-Graduação em Libras, graduação em Pedagogia e Biologia.

Com sua experiência com Turismo de Aventura, percebeu uma lacuna no atendimento das Pessoas com Deficiência e buscou qualificação específica. Não indica uma mistura de público em seus roteiros, para não ficar exaustivo. Hoje atua com roteiros convencionais e inclusivos, que permitem uma personalização, com o uso frequente de imagens e uma sinalização mais lenta, através da datilologia, que é o processo de comunicar palavras ou frases de forma visual com o uso

do alfabeto, letra a letra. Identifica que “a maior dificuldade é chegar no público específico, por não achar nada realmente acessível para eles”.

Julgando imprescindível para a pesquisa buscar uma triangulação entre a comunidade surda, a formação superior em Turismo e a empregabilidade no setor, e baseando-se nas discussões de Barreto, Albuquerque e Medeiros (2017), Lima, Irving e Oliveira (2022), procurou-se o contato com profissionais surdos, formados em IES, o que representou um desafio que demonstra a importância do tema, dada a dificuldade de se encontrar alguém formado em Turismo e atuante profissionalmente. Localizou-se uma respondente surda egressa do curso superior de Turismo, formada aproximadamente na metade da década passada. Ela não relatou apoio de tecnologia assistiva para Surdos em ambientes comuns do campus em que ela estudou, tampouco a existência de um departamento de apoio à Pessoa com Deficiência. Segundo seu relato, ela optou por não ter atendimento especializado em sala de aula, pois procura por “liberdade e independência”, mas levou um semestre, aproximadamente, para conseguir se comunicar com seus colegas discentes e docentes, convergindo com a fala de Santos, Carvalho e Freitas (2018). Para ela, o processo de aprendizado foi facilitado pelo uso de slides e de material escrito. Na ocasião do vestibular, usou a possibilidade de se inscrever pela Lei de Cotas e que, durante sua graduação, recebeu o benefício concedido pelo governo federal, destinado às Pessoas com Deficiência.

Hoje, atua na área comercial, com experiência em agenciamento de viagens e hotelaria. Sinaliza que, na corporação onde está, existe plano de carreira, mas vê um empecilho por estar no que chamou de bastidores. Porém, afirmou almejar um cargo que lhe dê mais autonomia. Atualmente é a única Pessoa com Deficiência na organização e não se vale do uso de tecnologia assistiva em ambientes comuns. Indica ainda que, pelo fato do setor de Turismo lidar com a comunicação em larga escala, apresentou uma dificuldade maior em se recolocar profissionalmente, com tempo aproximado de 36 (trinta e seis) meses. Relatou que sua perspectiva de início de carreira era ser gestora, mas que, com o tempo, vê o mercado de trabalho no Turismo instável, mas espera ocupar cargos de liderança, constatação esta já realizada por DIEESE (2020), Miranda e Carvalho (2016).

Essa narrativa se mistura com as demais acima, de forma a corroborar com a contribuição de Philips (1975), que busca refletir sobre a perseverança e a luta de uma vida mais digna de um grupo minoritário, como o caso dos surdos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Toda pesquisa que versa sobre uma vertente ainda pouco estudada e divulgada implica o enfrentamento dos anseios e das dificuldades de quem a executa para alcançar novos (e desafiadores) conhecimentos em favor da coletividade. A falta do domínio em Libras e o pouco contato com a comunidade surda em seu dia a dia, compensada pela experiência sobre como funciona o mercado de trabalho e a formação no Turismo, fizeram não só com que a pesquisadora fosse adiante em seus estudos, mas também trouxe a percepção que este é o momento e o local ideal para discutir os novos e possíveis rumos do conhecimento científico.

Ao longo desta pesquisa, em especial, com as incertezas da pandemia, foi necessário escolher a cidade de São Paulo como região geográfica pela prioridade da mobilidade, pela qualidade de vida e pelas oportunidades de investigação.

Com a justificativa de produzir conhecimento sobre como o mercado de trabalho para surdos se organiza no Turismo, no município de São Paulo, este estudo procurou revelar que o atendimento especializado é uma solução para o desenvolvimento do setor, como se observou nos resultados advindos do questionário realizado com a agente de viagens e guia de turismo.

Já que o mercado de trabalho para surdos no Turismo em São Paulo ainda não atraiu outros pesquisadores, esta pesquisa tende a ser pioneira em seus constructos, porém, permite outros olhares em estudos posteriores.

Os surdos, geralmente, procuram um encaminhamento profissional através de parcerias em organizações com mais de cem colaboradores, em grandes centros, como São Paulo, que buscam cumprir com a Lei de Cotas para as Pessoas com Deficiência, o que não ocorre com a área de Turismo em São Paulo, que é regida, em sua maioria, por pequenas e médias empresas.

Com base na coleta de dados primários, realizada com gestores e profissionais de recursos humanos, foi possível identificar o perfil de trabalhadores do Turismo na cidade de São Paulo, que são, em sua maioria, pessoas sem deficiência.

Como limitações da pesquisa, é preciso mencionar que foi necessário caminhar a passos curtos e um de cada vez, pois a sociedade ainda passa por um momento de privação em relação à covid-19, que obrigou uma retração em relação à pesquisa de campo, com o uso prioritário de tecnologias, de maneira a trabalhar em uma condução possível, e não neces-

sariamente a esperada inicialmente, que era essencialmente “olho no olho”.

Outra barreira do estudo foi a baixa participação de organizações ligadas ao Turismo, por não ter surdos em seus quadros de colaboradores. Outro entrave da pesquisa se relaciona à Lei Geral de Proteção de Dados e acredita-se que as organizações tiveram receio em responder aos questionários encaminhados. Além disso, um obstáculo sentido no decorrer da pesquisa foi o adiamento, por dois anos seguidos, da execução do Censo Demográfico de 2020, para trazer dados mais recentes do perfil das Pessoas com Deficiência Auditiva Profunda no Brasil.

Em relação aos alcances da pesquisa, foram facilitados pela divulgação dos dados relativos às Pessoas com Deficiência no estado de São Paulo. Ao longo da pesquisa, tais dados foram utilizados como fonte secundária de conhecimento para complementar as teorias já discutidas.

O panorama encontrado ao longo da pesquisa, através dos dados secundários, acentuado pela coleta de dados primários, permitiu responder negativamente à seguinte pergunta norteadora deste estudo: “Será São Paulo um polo de acolhimento e hospitalidade para colaboradores surdos dentro das organizações públicas e privadas ligadas ao Comércio e Serviços do Turismo?”

A pesquisa detectou um cenário desfavorável para a contratação de surdos na iniciativa privada para um curto prazo, devido à falta de informação da população e do empresariado do setor de Turismo. Para o setor público, entretanto, já pode ser diferente, com a nomeação de servidores públicos especialistas em Libras, por exemplo, com a implementação de políticas públicas para um médio e longo prazo e com a abertura de Concursos Públicos.

Pode-se indicar uma nova investigação, baseada na intersecção do mercado de trabalho no Turismo de São Paulo e o empreendedorismo, com o uso de instrumentos que desencadeiam e favoreçam a proliferação de tecnologias de informação e comunicação, voltadas ao setor para usufruto da comunidade surda, como apontado pela WEF (2022) e pela OIT (2021), em relação ao futuro do trabalho das Pessoas com Deficiência.

Outra possibilidade de estudo, relacionando a empregabilidade do surdo na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, é de traçar uma pesquisa sobre a perspectiva de carreira destes profissionais.

REFERÊNCIAS

- Bauer, M. W., & de Pedrinho A. Guareschi, G. G. (editores) T. (2008). Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático (P. Guareschi, Trad.; 7. ed). Vozes.
- Brasil.L8213consol. (dados sem). Gov.br. Obtido de: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm em 22 de abril de 2024.
- Brasil.L13146. (dados sem). Gov.br. Obtido de: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm em 22 de abril de 2024.
- Brasil. (Sem data-a). PORTAL DA INSPEÇÃO DO TRABALHO. Painel de Informações e Estatísticas da Inspeção do Trabalho no Brasil: Cota PcD/ Reabilitados. Gov.br. Obtido de: <http://pdet.mte.gov.br/dados-pcd-por-cota> em 22 de abril de 2024.
- Boucher, N., Dumont, I., Fougeryrollas, P., Beauregard, L., Lachapelle, Y., Gascon, H., & Caillouette, J. (2019). De manière singulière et d’usage inclusif. Représentations sociales, Transport collectif et interrelations entre handicap, territoire et environnement¹. *Recherches sociographiques*, 60(1), 139–168. <https://doi.org/10.7202/1066157ar>
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. (dados sem). Unicef.org. Obtido de <https://www.unicef.org/brazil/convencao-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia> em 22 de abril de 2024.
- Cortés, M. L. (2006). Apuntes para la investigación turística. UQROO.
- da Silva Barreto, L. M. T., de Albuquerque, L. G., & Medeiros, C. A. F. (Orgs.). (2017). Capacidades organizacionais: um estudo na hotelaria do nordeste brasileiro. V. 24, Edição 2, abril-junho, 2017, p. 170-180. REGE - Revista de Gestão FEA/USP. <https://doi.org/10.1016/j.rege.2017.03.007>
- Data Sebrae. (2019, setembro 19). Mapa de empresas do turismo. DataSebrae. <https://datasebrae.com.br/mapa-empresas.turismo>.
- de Freitas Maneti Dencker, A. (2003). Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. Futura.
- de São Paulo, E. N. A. E. R. ao T. no M., & de Trabalho, do P. (sem data). ESTUDO TEMÁTICO XI: Org.br. Obtido de: <https://observatorios.dieese.org.br/ws2/producao-tecnica/arquivo/2/emprego-nas-atividades-economicas-relacionadas-ao-turismo-no-municipio-de-sao-paulo-marco-2021> em 22 de abril de 2024.
- Deficiência, das P. C. (sem data). o futuro do trabalho. Edu.br. Obtido de: <https://repositorio.faculdadefama.edu.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/9/Tornando%20inclusivo%20o%20futuro%20do%20trabalho%20das%20pessoas%20com%20deficiencia.pdf?sequence=1> em 22 de abril de 2024.
- Dieese. Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho. Nota Técnica. Número 246. 20 de novembro de 2020. Revisada e Atualizada. DIEESE - nota técnica - NT no 246 - Inclusão no mercado de trabalho e a pessoa com deficiência - outubro/2020. Org.br. Obtido de: <https://www.fnucut.org.br/wp-content/uploads/2020/10/notaTec246InclusaoDeficiencia.pdf> em 22 de abril de 2024.
- Do Carmo, M. M. I. do B., Gilla, C. G., & Quitério, P. L. (2020). UM ESTUDO SOBRE A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO BRASILEIRO. *Interação em psicologia*, 24(1). <https://doi.org/10.5380/psi.v24i1.59972>
- do Turismo em São Paulo, D. E. (sem data). XXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Org.br. Obtido de: <https://intercom.org.br/>

papers/nacionais/2005/resumos/R0848-1.pdf em 22 de abril de 2024.

- Faria, Luiz Roberto Paiva de; Guzzo, R. S. L. (2007). Em tempo de globalização: a representação social de emprego, trabalho e profissão em adolescentes. ESTUDOS E PESQUISAS EM PSICOLOGIA, UERJ, RJ, 7(3), 387-404. v7n3. Bvsalud.org. Obtido de: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/epp/v7n3/v7n3a03.pdf> em 22 de abril de 2024.
- Garcia, V. G. (2010). Pessoas com deficiência e o mercado de trabalho = histórico e contexto contemporâneo. [Universidade Estadual de Campinas]. Unicamp.br. Obtido de: <http://cutter.unicamp.br/document/?code=000782607&opt=1> em 22 de abril de 2024.
- Gil, A. C. (2002). Como elaborar projetos de pesquisa (4. ed.). Atlas Sa
- Leite, F. P. A. (2018). Cidades acessíveis como instrumento da sustentabilidade. Em TEMAS E PROBLEMAS DE DIREITOS HUMANOS, PROTEÇÃO AMBIENTAL E SUSTENTABILIDADE NA SOCIEDADE GLOBALIZADA (p. 458-495). IDDM.
- Leite, F. P. A., & Garcia, G. F. B. (2017). INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: COTAS NAS EMPRESAS E PROTEÇÃO CONTRA A DISPENSA. Revista de Direito Brasileira, 17(7), 245-260. <https://doi.org/10.5585/rdb.v17i7.566>
- Lima, M. A. G., Irving, M. de A., & Oliveira, E. (2022). Decodificando Narrativas de Políticas Públicas de Turismo no Brasil: Uma leitura crítica sobre o turismo de base comunitária (TBC). Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, 16, 2094. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2094>
- Miranda, A. V. de, & Carvalho, J. L. F. (2016). Inclusão profissional de pessoas com deficiências: um estudo sobre as políticas e práticas adotadas por empresas do setor de óleo e gás do Estado do Rio de Janeiro. Revista de Gestão, 23(3), 186-196. <https://doi.org/10.1016/j.rege.2016.06.001>
- Molina, R. M. K. (1999). O enfoque teórico metodológico qualitativo e o estudo de caso: uma reflexão introdutória. Em A pesquisa qualitativa na educação física: alternativas metodológicas. (pp. 95-105). Editora da Universidade /UFRGS/Sulina.
- Partale, Kim. e Partale, A. (2021). Inclusão e turismo – Análise e abordagens práticas para o desenvolvimento projetos de cooperação. Deutsche Gesellschaft Für Internationale Zusammenarbeit (GIZ), Bonn. Obtido de: <https://www.giz.de/de/downloads/giz2021-en-inclusion-tourism.pdf> em 22 de abril de 2024.
- Perobeli, A. L. P., & De Almeida Junior, J. E. (2018). O BENEFÍCIO DE PRESTAÇÃO CONTINUADA COMO INSTRUMENTO NA ERRADICAÇÃO DA POBREZA. Revista de Direitos Sociais Seguridade e Previdência Social, 4(1), 96-114. <https://indexlaw.org/index.php/revistadssps/article/view/4382/pdf>
- Phillips, G. B. (sem data). Um explor uma exploração da empregabilidade das atitudes do empregador Ayer em relação às oportunidades de emprego para surdos para surdos. Nova.edu. Obtido de: <https://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1738&context=jadara> em 22 de abril de 2024.
- Qual a diferença entre MEI, ME e EPP? Compare as modalidades. (2020, dezembro 2). DCI. <https://www.dci.com.br/empreendedorismo/qual-a-diferenca-entre-mei-me-e-epp/53164/>
- Rodrigues, P. S., & Pereira, É. L. (2021). A percepção das pessoas com deficiência sobre o trabalho e a Lei de Cotas: uma revisão da literatura. Physis (Rio de Janeiro, Brasil), 31(1). <https://doi.org/10.1590/s0103-73312021310114>
- Santos, J. C., & Carvalho-Freitas, M. N. de. (2018). SENTIDOS DO TRABALHO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA ADQUIRIDA. Psicologia & sociedade, 30(0). <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2018v30i0054>
- Turismo, S. P. (n.d.). Arrecadação de Imposto Sobre Serviços - Grupo 13 - Turismo - março/2022. Observatório de Turismo: Tendências. iss_marco_2022.pdf (observatorioideturismo.com.br)
- Veal, A. J. (2011). Metodologia de pesquisa em lazer e turismo (G. Guerra & M. Aldrigui, Trans.). ALEPH.
- Vista do A geografia da desigualdade na cidade de São Paulo. (dados sem). Com.br. Obtido de <https://parlamentoesociedade.emnuvens.com.br/revista/article/view/14/11> em 22 de abril de 2024.
- Organização Mundial do Turismo (OMT). (2016). Destaques da 1ª Conferência da OMT sobre turismo acessível na Europa (São Marino, 19-20 de novembro de 2014). Organização Mundial do Turismo (OMT).

CONTRIBUIÇÃO DOS AUTORES

Maria Carolina Muniz e Silva de Brito: Conceitualização, Análise de Dados, Pesquisa, Metodologia, Design da Apresentação de Dados, Redação do Manuscrito Original.

Carlos Eduardo Silveira: Metodologia, Supervisão, Redação – revisão e edição.

Editor de seção: Sinval Pereira Júnior