

“A POSSIBILIDADE DE CONHECER A CIDADE”: EXPERIÊNCIAS DE HOSPITALIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL EM UMA ATIVIDADE TURÍSTICA ACESSÍVEL

"The Possibility of Knowing the City": Hospitality Experiences of Visually Impaired People in an Accessible Tourist Activity

IGOR MORAES RODRIGUES¹

RESUMO

O objetivo deste é o de analisar a hospitalidade do evento III Encontro Olho de Sogra, na percepção de seus participantes com deficiência visual. Quanto aos objetivos específicos: apontar o entendimento dos participantes sobre o tema hospitalidade; averiguar os motivos que os levaram a participar do Encontro; e elencar os locais visitados mais hospitaleiros. Metodologicamente o estudo caracteriza-se como sendo de natureza descritiva e exploratória, efetuada por meio de pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários com perguntas abertas em uma abordagem qualitativa. Os principais resultados apontam: (i) o entendimento dos sujeitos sobre hospitalidade coloca o ser-humano como agente central, associando ao bem-receber, bem-acolher e o respeito à sua individualidade; (ii) os principais motivos de participação foram diversão, integração, conhecer novas pessoas e o usufruir da acessibilidade disponibilizada pelo Encontro; e (iii) os locais de maior hospitalidade foram: Confeitaria, CTG, Hostel, Biblioteca Pública e Restaurante. Foi possível perceber que há turistas com deficiência visual visitando Pelotas e que a cidade necessita estar preparada para acolher essas pessoas tanto estrutural quanto atitudinalmente.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Hospitalidade; Acessibilidade; Deficiência Visual; Pelotas, RS, Brasil.

ABSTRACT

The objective is to analyze the hospitality of the III Olho de Sogra Meeting in the perception of its visually impaired participants. As for the specific objectives: to point out the participants' understanding about the hospitality theme; to investigate the reasons that led them to participate in the Meeting; and to list the most hospitable places visited. Methodologically, the study is characterized as being of a descriptive and exploratory nature, carried out through bibliographic research and application of questionnaires with open questions in a qualitative approach. The main results point to: (i) the subjects' understanding of hospitality places the human-being as the central agent, associating it with well-receiving, well-welcoming and respect for their individuality; (ii) the main reasons for participating were having fun, integrating, meeting new people and enjoying the accessibility made available by the Meeting; and (iii) the most hospitable places were: Confectionery, CTG, Hostel, Public Library and Restaurant. It was

¹ **Igor Moraes Rodrigues** – Mestre em Turismo pela Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, Brasil. Currículo: <https://orcid.org/0000-0001-7811-7215> E-mail: igormoraes2@gmail.com

possible to notice that there are tourists with visual impairment visiting Pelotas and that the city needs to be prepared to welcome these people both structurally and attitudinally.

KEYWORDS

Tourism; Hospitality; Accessibility; Visually Impaired; Pelotas, Rio Grande do Sul, Brazil.

INTRODUÇÃO

Turistas com deficiências carecem de serem percebidos como indivíduos com anseios e necessidades, diferentes daquelas do grupo de turistas sem deficiências, uma vez que atualmente ambos são consumidores da atividade turística, todavia as pessoas com deficiências [PCD] viajam em contextos projetados majoritariamente para pessoas sem deficiências (Rodrigues, 2021). Estudos apontam que as pesquisas envolvendo PCD devem considerar seus específicos tipos ao explorar suas relações com o turismo (Lyu, 2017; Mckercher & Darcy, 2018 & Rodrigues & Valduga, 2021). Neste sentido, a presente pesquisa visa um grupo específico de PCD, isto é, as pessoas com deficiência visual [PCDV]. Há 285 milhões de PCDV no mundo (OMS, 2011). Já no Brasil, essas pessoas representam 29 milhões de brasileiros (IBGE, 2010a).

Para PCD os produtos turísticos devem ser mais acessíveis em nível arquitetônico, urbano, de transporte, de tecnologia, de comunicação, da informação e de lazer e turismo. As adaptações dos produtos e da oferta turística perpassam pelo turismo acessível (Rodrigues, 2021) o qual diz respeito às atividades que as pessoas podem escolher participar e conseguem desfrutar independentemente de qualquer necessidade de acesso, tendo a ver com facilitar a todas as pessoas a possibilidade de desfrutar de experiências turísticas (Darcy & Dickson, 2009).

Considerada um fenômeno social que se manifesta em contexto doméstico, comercial, virtual ou público, a hospitalidade é o ato humano de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat (Camargo, 2003). Com isso, Silva (2015) descreve que "ser hospitaleiro auxilia o turista deficiente ou não a se inserir na sociedade com mais segurança, percebendo que é aceito" (p. 21). Neste sentido, Matheus (2002) acrescenta que a hospitalidade representa a base do laço social, pois tem como princípio opor-se à ideia de exclusão.

Rodrigues e Valduga (2021) identificaram que até 2020 apenas 0,77% de artigos publicados em 25 periódicos brasileiros de turismo tratavam de PCD. Dessa totalidade, 20% dos artigos têm como sujeitos as PCDV e 4,4% dos artigos abordam a temática da hospitalidade. Entretanto,

quando verificados artigos que tratem da interface entre PCDV e hospitalidade, o número de artigos é zero (Rodrigues & Valduga, 2021). Com base nessa discussão teórica e a partir do interesse pelos temas de pessoas com deficiência visual, hospitalidade e turismo acessível, além da identificação de uma lacuna no que tange a produção científica que aborde esta interface, houve uma motivação e desejo pessoal em pesquisar e produzir conhecimento sobre este assunto. Para isso, a pesquisa em questão trata de um estudo a respeito das experiências de hospitalidade de pessoas com deficiência visual em Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul [Brasil] nas atividades da terceira edição de um evento turístico acessível, denominado Encontro Olho de Sogra.

O Encontro Olho de Sogra é um evento criado por uma pessoa cega, sendo planejado, orientado e executado exclusivamente para pessoas com deficiência visual, com o propósito de apresentar o patrimônio histórico e cultural da cidade de Pelotas/RS por meio de atividades que exploram os sentidos da audição, tato, olfato e paladar, utilizando de recursos da audiodescriçãoⁱ (Rodrigues et al., 2021). A cidade de Pelotas é reconhecida nacionalmente pela produção de doces, bem como por sua história, recebendo certificação do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional [IPHAN] nas categorias patrimônio material e imaterial, pelo tombamento do Conjunto Histórico e pela tradição doceira, respectivamente (Peres, 2018). Dados do IBGE (2010b) apontam que aproximadamente 18% da população de Pelotas [52 mil pessoas] apresenta alguma [leve] deficiência visual, sendo que 814 pessoas não enxergam de jeito nenhum, ou seja, são cegas.

Assim, este estudo parte da questão: Como a hospitalidade do III Encontro Olho de Sogra é percebida por seus participantes com deficiência visual? Visando responder à questão enunciada, o objetivo geral é analisar a hospitalidade do III Encontro Olho de Sogra na percepção de seus participantes com deficiência visual. Quanto aos objetivos específicos: apontar o entendimento dos participantes sobre o tema hospitalidade; averiguar os motivos que os levaram a participar do Encontro; e elencar os locais visitados mais hospitaleiros.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA [VISUAL], HOSPITALIDADE E TURISMO ACESSÍVEL.

De acordo com Ribas (1985), a deficiência visual é considerada uma deficiência sensorial, assim como a auditiva. Conforme Duarte, Pereira e Lima (2016) "se enquadram na categoria de pessoas com deficiência visual, tanto as que possuem baixa visão, quanto aquelas com cegueira

total, congênita ou adquirida" (p. 2). Já o Relatório Mundial sobre a Visão aponta que "a deficiência visual ocorre quando uma doença ocular afeta o sistema visual e uma ou mais funções visuais" (OMS, 2019, p. 10). Em âmbito mundial, 15% da população possui alguma deficiência, representando cerca de um bilhão de pessoas (OMS, 2011), sendo que 285 milhões são pessoas com deficiência visual. Desta totalidade, 39 milhões são cegas e pessoas com 50 anos ou mais representam 82% das pessoas cegas (OMS, 2010). No Brasil, uma em cada cinco pessoas tem alguma deficiência, representando 45,6 milhões de brasileiros (IBGE, 2010a). Desta totalidade, a deficiência visual é a mais expressiva, atingindo 29 milhões de brasileiros.

Quase todas as pessoas, em algum momento de suas vidas, terão necessidades específicas de acesso (Darcy & Dickson, 2009). Os autores ainda explicam que "embora a deficiência possa ter consequências dramáticas para o indivíduo, a deficiência não deve, por natureza, reduzir a participação de um indivíduo na comunidade em qualquer área de sua escolha" (Darcy & Dickson, 2009, p. 32). Apesar desta colocação, Krieger (2010) expõe que pessoas com deficiência visual muitas vezes assumem não estarem interessadas em viajar, uma vez que a viagem é considerada cheia de encontros visuais.

A deficiência visual tem sido considerada uma das deficiências mais temidas, muitas vezes evocando reações emocionais que podem causar extrema perda de independência e confiança nos indivíduos que enfrentam essa deficiência (Reina et al., 2011). Small, Darcy e Packer (2012) afirmam que "para muitos turistas com visão, viajar é uma conquista, para aqueles com deficiências visuais, esta conquista pode ser profunda" (p. 946). Em seu memorial de aventuras de viagens, Susan Krieger – professora com deficiência visual em Stanford –, descreveu o quão fantásticas foram suas experiências vivenciadas durante suas viagens mostrando que pessoas com deficiência visual podem viajar e praticar turismo (Krieger, 2010).

Diversos pesquisadores discorrem a respeito da origem da hospitalidade (Plentz, 2005). Para muitos autores a hospitalidade parte do pressuposto das relações estabelecidas entre anfitrião-visitante (Grinover, 2007; Severini, 2013; Camargo, 2015). A interface entre as temáticas de turismo e hospitalidade acrescidas de abordagens sobre pessoas com deficiências é vista como uma relação complexa e necessária à construção da sociedade (Campos, 2008; Mendes & Paula, 2008; Silva, 2015; Duarte, Pereira & Lima, 2016). Assim, considerando a diversidade de abordagens sobre estudos de turismo e hospitalidade, neste artigo priorizou-se por autores que buscam a interface conceitual entre tais temáticas com estudos sobre pessoas com deficiências.

Camargo (2004) afirma que a hospitalidade pode ser compreendida a partir de uma discussão sobre as relações humanas. Nesta perspectiva, a hospitalidade é considerada por Boff (2005) como uma das virtudes necessárias para a construção de outro mundo possível, a partir do resgate do respeito, da tolerância, da convivência, da comensalidade e da própria hospitalidade. Já Dencker (2004) compreende a mesma como um ato social, essencial ao ser humano, resultante na interação e troca com o outro.

Severini (2013) e Camargo (2015) em seus estudos sobre hospitalidade entendem ser o encontro entre anfitrião e hóspede em um determinado espaço. Camargo (2015) observa que aquele que recebe o outro, também pode ser hóspede em outras localidades, constituindo-se em um ciclo, no qual a ação humana assume papel primordial. A hospitalidade para Campos (2008) é algo muito mais complexo, que consiste na união, na aproximação de culturas, costumes, que estabelece uma relação de troca de valores entre visitante e visitado. Silva (2015) entende que o ato de ser hospitaleiro está diretamente ligado ao turismo, porém não somente ao mesmo. A partir disto, Panosso Netto e Lohmann (2012) expõem que a máxima da hospitalidade é receber bem, não importa a quem.

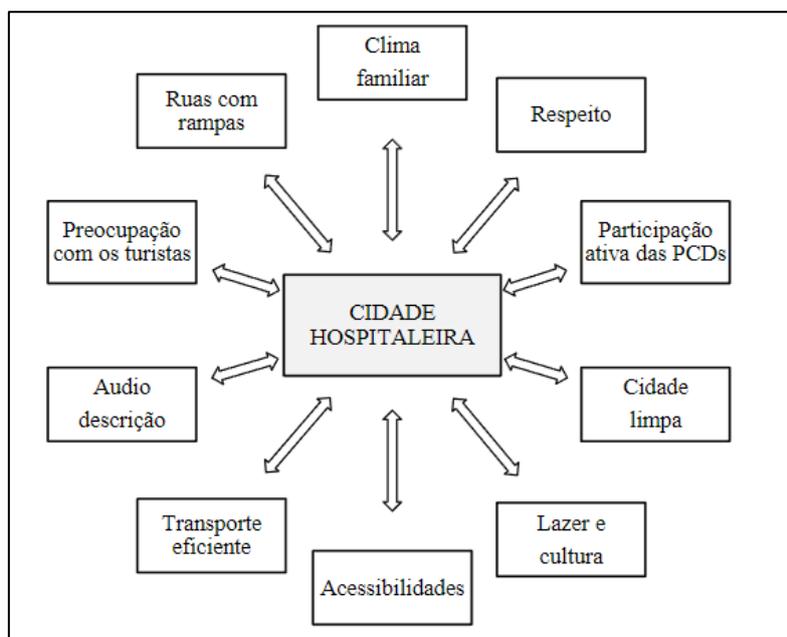
Pensar no acolhimento, inclusão e na acessibilidade para pessoas com deficiência nos espaços se trata de um fenômeno recente. As primeiras discussões e debates mais significativos sobre estas temáticas tiveram início apenas no final dos anos 1990 (Mendes & Paula, 2008). A falta de inclusão das pessoas com deficiências nas atividades sociais é muito pautada, para alguns autores, na questão da invisibilidade que essas pessoas tiveram no decorrer da história. Para Rodrigues et al. (2021) "a invisibilidade das pessoas com deficiências nas atividades sociais (dentre elas o turismo) é algo ainda bastante presente" (p. 247). Nesse sentido, Pereira, Degaspero e Couto (2018) abordam que:

Pensar a pessoa com deficiência como um ser integral é antes de tudo colocá-la em um patamar de igualdade de oportunidades, reconhecendo a deficiência como uma característica identitária da mesma, deixando de lado a ideia de incapacidade, culturalmente adotada por muitos séculos, em que o abandono, a clausura e a vergonha fizeram com que milhares de pessoas vivessem à margem da vida e dos acontecimentos sociais. (p. 5)

Sobre experiências urbanas, Dutra et al. (2017) assinalam que a hospitalidade urbana é o acolhimento e cortesia da cidade. Os autores pontuam que uma cidade hospitaleira é aquela que propicia vivências e interações com o outro e com o lugar, e quanto maior a possibilidade destas experiências, maior será a condição hospitaleira do espaço (Dutra et al., 2017). Já Rodrigues et al., (2021) pesquisaram sobre hospitalidade urbana para pessoas cegas e pessoas

cadeirantes, verificando que a cidade hospitaleira às pessoas com deficiências é composta por algumas dimensões (Fig. 1).

Figura 1. Dimensões de uma cidade hospitaleira para pessoas com deficiências.



Fonte: Rodrigues et al., (2021).

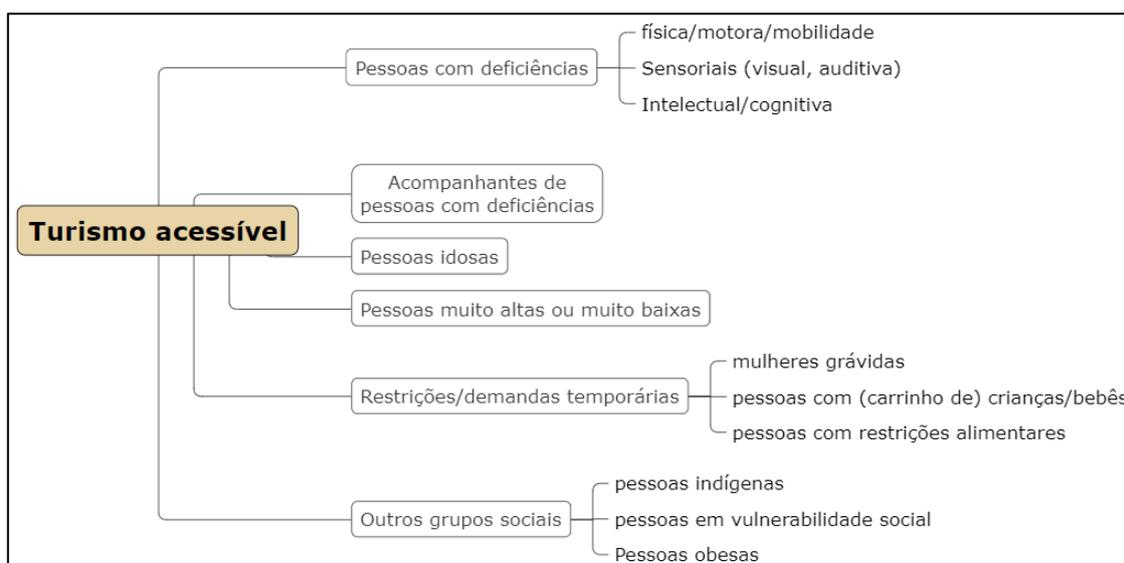
Ferraz (2013) aborda que o crescimento populacional associado à falta de infraestrutura urbana contribuiu para que as cidades deixassem de ser sinônimas de espaços de acolhimento e vínculo social. Para Severini (2013) as cidades de hoje e de ontem foram e continuam sendo produtoras de ideias, de conhecimento, elas são inovadoras. Nesse sentido, é imprescindível que as cidades sejam inclusivas nas mais diversas atividades sociais, colaborando com essa ideia, Grinover (2007) percebe o acesso à cidade enquanto um direito de todos. O autor reforça essa complexidade das cidades dizendo que “a cidade deixa de ser um conceito estritamente geográfico, para se transformar em um símbolo complexo e inesgotável da experiência humana” (Grinover, 2007, p. 128). É importante que as cidades sejam espaços de inclusão social de pessoas com deficiências no sentido de permitir que estas vivenciem as inúmeras sensações e experiências que o espaço proporciona.

Grinover (2007) ainda afirma: “a única possibilidade de construir a hospitalidade pressupõe a capacidade de conhecer a cidade como ela é, sobretudo, de reconhecê-la como realidade” (p. 153). O autor ainda ressalta que a hospitalidade urbana não deve ser pensada como apenas prestações de serviços, e sim “enquanto virtude [...], princípio orientador de ações baseadas no

respeito e no reconhecimento do outro" (p. 17). Nesse contexto, de receptivo turístico e prestadores de serviços, Santos e Perazzolo (2012) contribuem explicando que o receptivo turístico tende a se tornar cada vez mais humanizado, denominado como *corpo coletivo acolhedor*.

Tribe (2010) comenta que os estudos em turismo põem em primeiro plano algumas questões, deixando outras intocadas. O autor aponta a existência de quatro áreas silenciadas na pesquisa em turismo, dentre tais áreas encontra-se o grupo de minorias, que abrange as pessoas com deficiências (Tribe, 2010). Na interface entre as temáticas, Camargo (2019) explica que a hospitalidade pode ser considerada, atualmente, como um mecanismo para minimizar a exclusão. Uma maneira de minimizar as barreiras e potencializar a inclusão de PCDS nas diversas atividades turísticas é o turismo acessível, que visa à adaptação em prol dessas pessoas tanto em aspectos físicos, quanto em atitudinais e comunicacionais (Rodrigues, 2021). Muitas questões envolvendo PCDS e/no turismo passaram por uma progressão terminológica e agora são tratadas dentro do termo *turismo acessível* (Darcy & Buhalis, 2011). Rodrigues (2021) cita que "o turismo acessível, *a priori*, surgiu na relação entre turismo, acessibilidade e deficiência, isto é, para facilitar a participação de pessoas com deficiências no turismo" (p. 15), entretanto, atualmente abrange outros grupos sociais (Fig.2).

Figura 2. Abrangência do turismo acessível.



Fonte: Rodrigues (2021).

Em uma perspectiva estrutural, Pita (2009) afirma que "o turismo acessível existe quando as formas de transporte, destinos e serviços oferecidos estão disponíveis e podem ser utilizados por todos os visitantes" (p. 159). Relacionando à viagem, Alvarado (2013) compreende que o turismo acessível é a eliminação de dificuldades ou barreiras externas, o que é essencial para garantir que as pessoas com deficiências aumentem sua frequência de viagem. Complementando, Cockburn-Wooten et al. (2018) afirmam que o turismo acessível só pode operar efetivamente quando os interessados dentro da organização, e dentro do sistema de turismo mais amplo, colaborarem para permitir que as pessoas com deficiências possam viajar, garantindo que toda a viagem de, para e dentro do destino seja acessível, com suas experiências. A OMT (2016) informa que os conceitos de turismo acessível foram ampliados para abordar não somente a deficiência das pessoas, mas passa a observar o ambiente turístico como um elemento incapacitante, propondo, desta forma, dispor de um ambiente físico mais acessível, com a eliminação de barreiras e oportunizando com isso a possibilidade de turismo para todos.

ENCONTRO OLHO DE SOGRA

O Encontro Olho de Sogra foi idealizado pelo estudante de Museologia da Universidade Federal de Pelotas [UFPel], Leandro Pereira, destinado ao público de pessoas com deficiência visual, assim como o seu idealizador. É um evento turístico e cultural que acontece em dois dias anualmente. Além de discutir a temática da inclusão, tem o propósito de apresentar o patrimônio histórico e cultural da cidade de Pelotas. Ainda, fomentar o turismo da cidade por meio de atividades que exploram os sentidos sensoriais e através da audiodescrição. O nome Olho de Sogra faz referência ao doce tradicional, de origem portuguesa, pertencente à cultura da cidade e faz alusão ao órgão responsável pela visão. Foi escolhido com a intenção de dar um caráter descontraído que remetesse imediatamente a Pelotas, conhecida como a Capital Nacional do Doce.

Durante as três edições do evento já participaram 34 pessoas com deficiência visual [Quadro 1]. Percebe-se que o Encontro Olho de Sogra é um evento turístico consolidado em Pelotas e que atrai turistas com deficiência visual à cidade. Entretanto, devido à Covid-19 e suas orientações sanitárias e de distanciamento social, o Encontro está com suas atividades presenciais suspensas desde a terceira edição. Atualmente estão sendo feitas organizações internas, por exemplo,

criação de um website e análise de novos pontos turísticos para compor o roteiro das próximas edições.

Quadro 1. Histórico de edições do Encontro Olho de Sogra.

Edições	Número de participantes	Turistas ou residentes	Origem dos participantes
1ª edição: abril de 2017	12	Turistas	Rio Grande do Sul: Capão do Leão; Santa Catarina: Jaguará do Sul e Joinville; São Paulo: Presidente Prudente; Rio de Janeiro (RJ)
2ª edição: setembro de 2018	10	Turistas	Rio Grande do Sul: Capão do Leão, Caxias do Sul, Novo Hamburgo e Nova Petrópolis; Santa Catarina: Florianópolis e Joinville; São Paulo (SP).
3ª edição: fevereiro de 2019	12	Turistas	Rio Grande do Sul: Bagé, Bento Gonçalves, Canoas, Caxias do Sul, Porto Alegre e Rio Grande; Rio de Janeiro: Engenheiro Paulo de Frontin e Resende.

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa (2022).

A programação de todas as edições foi desenvolvida por uma turismóloga que elenca os locais a serem visitados considerando a relevância histórica e cultural, além da representatividade turística para Pelotas. Todos os passeios são mediados por uma equipe interdisciplinar, composta por turismólogos, museólogos, estudantes de turismo e estudantes de museologia, responsáveis por apresentar o patrimônio histórico e cultural da cidade durante a visitação. Salienta-se que há audiodescrição em todas as atividades propostas. Com finalidade turística, há, sobretudo, a preocupação em oferecer excelência em hospitalidade ao receber o grupo de participantes. Para isso, tanto a equipe de mediadores, quanto a de monitores recebem orientações sobre como auxiliar os participantes corretamente ao guiar o grupo nos deslocamentos, em localizar os objetos durante as refeições, entre outras situações em que se faz necessário o apoio.

METODOLOGIA

Para atingir os objetivos propostos, metodologicamente a pesquisa caracteriza-se como sendo de natureza descritiva e exploratória, efetuada por meio de pesquisa bibliográfica e aplicação de questionários com perguntas abertas em uma abordagem qualitativa. Sobre os sujeitos da pesquisa, a intenção foi de utilizar pessoas com deficiência visual que fossem participantes de algum grupo, ou seja, não era a intenção que eles fossem pesquisados de maneira isolada. A partir disto, as pessoas com deficiência visual são participantes do III Encontro Olho de Sogra que ocorreu em fevereiro de 2019 em Pelotas/RS, contando com a presença de 13 participantes.

Dessa totalidade, nove se dispuseram a colaborar com a pesquisa. Importante mencionar que todos os participantes possuem cegueira, tanto congênita quanto adquirida, isto é, são cegos.

Referente às técnicas para coleta de dados, foram aplicados questionários aos nove sujeitos. Tal instrumento de coleta era composto de treze perguntas (P) em três seções:

Seção 1 – perfil dos respondentes: P1: gênero; P2: idade; P3: cidade onde mora; P4: profissão; e P5: nível de escolaridade. Seção 2 – participação no Encontro Olho de Sogra: P6: já participou de alguma outra edição (além da terceira)? se sim, qual?; P7: já conhecia Pelotas antes de participar do III Encontro Olho de Sogra?; P8: quais os motivos que o levou a participar da terceira edição?; P9: descreva o Encontro Olho de Sogra com apenas uma palavra. P10: descreva Pelotas com apenas uma palavra. Seção 3 – hospitalidade e locais visitados: P11: o que entendes por hospitalidade? P12: qual foi o lugar visitado mais hospitaleiro? Por quê?; P13: houve algum lugar visitado que não foi hospitaleiro? Por quê?

Quanto à coleta de dados, foi primeiramente feito uma reunião presencial com o organizador do Olho de Sogra para verificar informações sobre o evento, participantes e informá-lo sobre a intenção de realizar uma pesquisa com eles. Após essa reunião, e com o aval positivo para realização da pesquisa, o organizador entrou em contato com os 13 participantes para perguntar quem gostaria de colaborar com o estudo. Em seguida, foi enviado o número de *WhatsApp* das nove pessoas que se dispuseram a participar da pesquisa e entrou-se em contato com cada um individualmente. Nesse primeiro contato via *WhatsApp*, explicou-se sobre os objetivos e a proposta do estudo e as nove pessoas se dispuseram a responder o questionário. Cabe salientar que foi perguntado individualmente aos sujeitos qual seria a melhor maneira de enviar o questionário, porque o intuito era deixá-los o mais confortável possível.

A partir disso, a coleta dos dados se deu de duas maneiras: (i) envio de um arquivo de texto [*software Microsoft Word*, o qual permite o uso de ferramentas de leitura de voz, que para pessoas com deficiência visual facilita o entendimento e a resolução das perguntas] por e-mail para um participante e (ii) envio das perguntas via aplicativo *WhatsApp* [o qual permitiu o uso de recursos de acessibilidade através de aplicativos de leitura de tela do celular propiciando uma maior praticidade e facilidade para responder às questões enviadas] para oito participantes. Nessa última, as perguntas foram enviadas e quatro participantes as responderam de forma escrita e os outros quatro responderam por mensagens de áudio. O período de coleta de dados foi entre os dias 23 de abril e 16 de maio de 2019.

Com isso, após o recebimento das respostas de todos os participantes, para tratamento e análise dos dados, as respostas recebidas por mensagens de áudio foram transcritas em sua totalidade, compondo o *corpus* desse estudo. Depois de todas as respostas transcritas, os dados foram analisados pelo seu conteúdo a fim de identificar as experiências de hospitalidade dos sujeitos no III Encontro Olho de Sogra. Ademais, foi utilizada a técnica da nuvem de palavrasⁱⁱ, a qual consiste em agrupar hierarquicamente termos conforme a frequência que aparecem nas respostas, para elucidar visualmente alguns dados. Por uma questão de organização e para facilitar a leitura e compreensão dos resultados, para a identificação dos participantes utilizou-se uma abreviação das características dos sujeitos (Tabela 1) a qual é uma adaptação da técnica utilizada por Tribe (2010) para caracterizar sujeitos em resultados de pesquisas com base no perfil.

Tabela 1. Identificação das características dos sujeitos da pesquisa.

Identificação dos sujeitos nos resultados				
Gênero	H (homem)		M (mulher)	
n=	5		4	
Tipo	T (turista)		R (residente)	
n=	9		0	
Idade	J (jovem <40 anos)		NJ (não jovem >40 anos)	
n=	5		4	
Escolaridade	EF (ensino fundamental)	EM (ensino médio)	ES (ensino superior)	PG (pós-graduação)
n=	0	2	4	3
N=9				

Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa (2022) com inspiração e adaptação em Tribe (2010).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

‘Respeito à individualidade de cada um’: entendimento sobre hospitalidade – Os participantes relacionaram a temática com o ‘bem receber’, ‘bem acolher’, ‘ser receptivo’ e com o ‘ato de hospedar’. O entendimento dos participantes vai ao encontro de definições teóricas como a de Grinover (2007) que diz que “a hospitalidade pressupõe a acolhida: [...] acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço” (p. 125) O participante 2 (H/T/J/PG) afirma: “hospitalidade tem muito a ver com a recepção das pessoas, como trata-las bem, respeitando as diferenças no tocante a crenças, a religiões, a questões sociológicas e sem julgar [...], é uma questão de cuidado, atenção com o próximo”. A participante 8 (M/T/J/EM)

complementa: *"a hospitalidade está no respeito à individualidade de cada um"*. Essa questão ainda é reforçada pela participante 7 (M/T/NJ/ES), relatando que *"hospitalidade tem relação direta com o bem-estar, acolhimento e respeito com o visitante"*. Tais relatos vão ao encontro conceitual descrito por Plentz (2005) o qual *"a hospitalidade envolve trocas, encontros, o ato de ir e do vir, de receber e dar, do dom e da dádiva, entre seres humanos e não somente como meros atendentes e serviçais. É o respeito entre as pessoas como indivíduos"* (p. 8).

O participante 3 (H/T/J/PG) relata: *"enquanto leigo nessa área do turismo, vamos dizer assim, para mim, é a forma de ser recebido, acolhido, enfim... de como o lugar e como as pessoas estão preparados para receber que vem de fora, né?"*. Observa-se também, pela participante 9 (M/T/NJ/EM), a hospitalidade como *"a maneira como somos recebidos e tratados pelas pessoas do local"*. O fato de as relações humanas serem mencionadas frequentemente pode estar associado à essência do ato de acolher, pois para Dencker (2004) a hospitalidade trata-se de um ato social, culturalmente construído.

Com as narrativas dos participantes aponta-se como repercussões para atividade turística que as pessoas com deficiência visual atribuem à hospitalidade distintas perspectivas. Todos os participantes relacionam a temática ao receber-acolher e comentam bastante a questão do respeito com o visitante/turista. Sendo assim, seus entendimentos vão ao encontro do caráter polissêmico da hospitalidade atribuído por diversos autores. As próximas seções mostram as experiências dos sujeitos no III Encontro Olho de Sogra, a partir de suas concepções sobre hospitalidade.

'A possibilidade de conhecer a cidade diferente': motivos para participação – Sete dos nove sujeitos já haviam visitado Pelotas antes do III Encontro Olho de Sogra, em contrapartida, dois deles visitaram a cidade pela primeira vez. Enquanto isso, seis dos nove sujeitos participaram do Encontro Olho de Sogra pela primeira vez na terceira edição. Os demais já haviam participado de outras edições, sendo: segunda edição, um participante; primeira e segunda edição, dois participantes. Os motivos que levaram os sujeitos a participarem do III Encontro Olho de Sogra estão diretamente relacionados ao fato desse ser um evento de turismo acessível pensado, planejado e executado especificamente a tal público na qual a acessibilidade, audiodescrição e integração com outras pessoas com deficiência visual estão presentes em toda a atividade.

O participante 4 (H/T/NJ/ES) destacou que foi motivado a participar do Encontro por *"saber que o evento possui o recurso de acessibilidade e audiodescrição"*. A partir da audiodescrição, partes

da cidade podem ser reconhecidas pelas pessoas com deficiência visual, fazendo parte da dimensão de legibilidade descrita por Grinover (2007) a qual se entende como a qualidade visual da cidade ou partes dela. Nesse sentido, o participante 5 (H/T/J/ES) comenta que foi *"por fazer parte de um evento turístico com acessibilidade"*. Já o participante 3 (H/T/J/PG) explica que foi por *"estar com outras pessoas com deficiência visual em uma atividade cultural e turística"*; a participante 9 (M/T/NJ/EM) conta: *"particpei do Encontro Olho de Sogra, pois tive sempre vontade de conhecer Pelotas"*; e o participante 1 (H/T/J/ES) afirma que foi para *"conhecer novas pessoas"*.

Por meio das atividades do III Encontro Olho de Sogra, os participantes, de fato, puderam interagir com outras pessoas [com e sem deficiências] em um espaço acessível que, inclusive, esse ponto foi citado por quase todos os respondentes – a acessibilidade. A questão da acessibilidade foi tão forte que uma das participantes relatou, inclusive, que se o evento ocorresse em qualquer outra cidade ela iria mesmo assim:

Foi por entretenimento, integração e, principalmente, por ser um evento organizado com a acessibilidade para a pessoa com deficiência visual. Conhecer Pelotas foi secundário nesse sentido, se fosse outra cidade eu também iria. Gostei muitíssimo de conhecer Pelotas de forma mais histórica e cultural (Participante 6/M/T/NJ/PG).

Outro participante relata:

Em primeiro lugar, o que me levou a participar do Encontro Olho de Sogra foi a possibilidade de conhecer a cidade diferente, ou seja, com a acessibilidade que é oferecida. Tem também a questão que eu gosto muito de cultura, de museus, enfim... da história. Poder ter acesso a ela, com a questão da audiodescrição ajuda e muito (Participante 2/H/T/J/PG).

Os relatos podem estar associados à questão de que as pessoas com deficiências estão buscando cada vez mais atividades [turísticas ou não] acessíveis, nas quais elas possam se sentir incluídas como parte da sociedade. A acessibilidade, expressivamente mencionada pelos participantes, está diretamente relacionada às suas experiências de hospitalidade durante o III Encontro Olho de Sogra e, Rodrigues et al. (2021) apontam a acessibilidade como uma das dimensões de uma cidade hospitaleira para pessoas com deficiências. Neste aspecto, Grinover (2007) trata a acessibilidade como uma questão inerente ao acolhimento e hospitalidade durante a realização de atividades nas cidades. Ainda, Silva (2015) aponta que *"a partir do momento em que os espaços urbanos recebem adequações para todos, transformam pessoas com deficiências em integrantes ativos na comunidade"* (p. 8). Diversão (3), caminhar (1), acessibilidade (1), inclusão

(1), conhecimento (1), encontros (1) e organização (1) foram palavras mencionadas pelos participantes quanto ao III Encontro Olho de Sogra no que se refere às experiências de hospitalidade (Fig. 3).

Figura 3. Palavras representativas ao III Encontro Olho de Sogra para os sujeitos.



Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa, 2022.

Dentre os sete termos mencionados pelos participantes, a diversão foi a mais expressiva e isso pode se dar em decorrência da preparação e organização da atividade. Pelo fato de o Encontro ser um evento totalmente acessível, inclusivo, propiciador de encontros, trocas, experiências e conhecimentos, é possível que essas características potencializem a oportunidade de diversão de seus participantes. Conhecer a cidade de Pelotas foi um dos motivos elencados pelos sujeitos como motivador para participar do III Encontro Olho de Sogra e as palavras: doce (5), gratidão (1), história (1), histórica (1) e hospitalidade (1) foram expressas pelos participantes referentes à cidade (Fig. 4).

257

Figura 4. Palavras representativas à cidade de Pelotas na percepção dos participantes.



Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa, 2022.

A palavra mais mencionada foi 'doce' e isso pode estar relacionado ao fato da história de Pelotas estar atrelada a tradição doceira, assim como a imagem de 'capital nacional do doce' em decorrência da realização da Feira Nacional do Doce [Fenadoce], como principal evento turístico da cidade. Além disso, o doce faz parte da identidade de Pelotas. Ainda sobre Pelotas, o Participante 1 (H/T/J/ES) aponta a não abertura do comércio nos feriados como uma experiência

negativa: "uma experiência negativa que eu posso citar é a falta de bares, restaurantes, e outros comércios funcionando no feriado, dificultando oferecer oportunidades de entretenimento para pessoas que não moram na cidade". Já o participante 2 (H/T/J/PG) relata que sua positiva experiência com o III Encontro e com a cidade de Pelotas começou desde a hospitalidade ofertada pela empresa de ônibus intermunicipal:

Tenho várias experiências boas, ótimas do Encontro Olho de Sogra. Eu acho que a que mais me chamou a atenção mesmo foi a hospitalidade da empresa de ônibus tanto na ida quanto na volta. Eles atenderam super bem a nossa necessidade, de nós pessoas com deficiência. Não foi aquele atendimento infantilizado. Foi aquele atendimento a nossa altura, nossas idades e tal, só mesmo prestando atenção na questão da deficiência visual. Acompanharam-nos até dentro do ônibus, na saída, tudo tranquilo. Para mim, foi algo que chamou muito a atenção por não estar muito acostumado com isso das empresas serem assim (Participante 2/H/T/J/PG).

O bom acolhimento relacionado às questões de transporte não se restringe apenas ao simples ato da prestação do serviço, mas envolve a qualidade do serviço utilizado (bem tangível), bem como a estrutura básica que esse transporte necessita para se locomover (Dalpiaz et al., 2010). Além disso, o relato reforça a ideia de um corpo coletivo acolhedor (Santos & Perazzolo, 2012) ao se referir a humanização empregada na prestação do serviço. Durante o relato, quando o Participante 2 comenta que "não foi aquele atendimento infantilizado. Foi aquele atendimento a nossa altura, nossas idades e tal, só mesmo prestando atenção na questão da deficiência visual" é possível perceber que para ele, a questão do tratamento igualitário [com as necessárias adaptações] às pessoas sem deficiências propiciou uma experiência positiva de hospitalidade.

Com as narrativas dos participantes apontam-se algumas repercussões para atividade turística no que tange à motivação das pessoas com deficiência visual. Pode-se dizer que um evento ou atividade turística acessível é um motivador para essas pessoas conhecerem determinado destino turístico e evidencia-se que isso ocorreu com dois participantes. Ainda, aponta-se que quando pessoas com deficiência visual não precisam se preocupar com questões de acessibilidades [uma vez que o evento ou atividade previamente cuida desses aspectos] há possibilidade de um maior divertimento. Evidencia-se que isso ocorreu com cinco participantes ao mencionarem a palavra "diversão" como referente ao III Encontro Olho de Sogra. Acrescenta-se, também, a importância de abandonar da ideia de incapacidade das PCD em relação às atividades cotidianas e, conseqüentemente, às atividades turísticas. Conforme relatado, alguns participantes realizaram viagens intermunicipais e interestaduais sozinhos para participar do Encontro Olho de Sogra. Isso ressalta a necessidade de se deixar de lado as impressões capacitistasⁱⁱⁱ que nos foram socialmente atribuídas às pessoas com deficiências.

‘A gente estava bem assessorado’: locais hospitaleiros – Confeitaria (2); Hostel (1); Biblioteca Pública (1); CTG (1) e Restaurante (1) foram os espaços mencionados pelos participantes nos quais suas experiências de hospitalidade foram mais agradáveis e enriquecedoras [Fig. 5].

Figura 5. Locais hospitalidade em Pelotas/RS mencionados pelos participantes.



Fonte: Elaborado pelo autor com dados da pesquisa, 2022.

O Hostel foi citado por um participante que relacionou sua escolha a questões de ótimo atendimento e assessoramento:

O lugar mais hospitaleiro que a gente foi recebido foi o Hostel. Eles nos atenderam muito bem. Se a gente precisava de alguma coisa, mesmo que de madrugada, a gente estava bem assessorado. Muito bem assessorado (Participante 2/T/J/PG).

259

Já a Biblioteca Pública foi citada por um dos participantes que ressalta alguns motivos para sua escolha quando diz que o espaço mais hospitaleiro foi *“a biblioteca municipal, pois tive uma calorosa recepção, muita atenção à minha visita, acompanhamento durante toda a visita e abertura para questionamentos diversos”* (Participante 4/H/T/NJ/ES). Quanto ao Centro de Tradições Gaúchas [CTG], a participante que destacou esse como o espaço de maior hospitalidade em Pelotas, relata:

Já que eu preciso escolher um, o CTG. Porque trouxeram objetos e a indumentária gaúcha para que a gente pudesse tocar e conhecer, nos ofereceram um cavalo para tocar ou até montar, se quiséssemos, e nos ensinaram passos de danças típicas (Participante 7/M/T/NJ/ES).

Nesse último relato é possível perceber que o ato de ser hospitaleiro está diretamente ligado ao turismo, porém não somente ao mesmo (retomando Silva, 2015). Além disso, mostra-nos que as pessoas com deficiências se sentem acolhidas quando possuem acesso a experiências práticas, ou seja, quando elas podem realizar a mesma atividade que uma pessoa sem deficiência. Nesse caso, foi a possibilidade de montar em um cavalo no CTG. As pessoas com deficiências devem ter as mesmas possibilidades [com adaptações, se necessário] que as pessoas sem deficiências de realizar atividades turísticas [ou não] e essa ideia é corroborada por

Mendes e Paula (2008) ao apontar que "para que o turismo represente uma parte do desenvolvimento e bem-estar integral das pessoas com deficiência, ele precisa ser realizado no mesmo espaço em que convivem as pessoas sem deficiência" (p. 330). É fundamental lembrar que a deficiência de uma pessoa é uma de suas características e, retomando a ideia de Darcy e Dickson (2009) não deve ser vista como algo impeditivo ou limitador de participações sociais.

Referente ao Restaurante, o participante que escolheu esse espaço como o de maior hospitalidade, relata que o ambiente foi muito acolhedor e o atendimento foi excelente desde os garçons até as pessoas que atendiam no caixa do empreendimento. Esse mesmo participante comenta que o serviço foi um pouco atrapalhado em função de o estabelecimento estar recebendo grande número de pessoas com deficiência visual ao simultaneamente, entretanto achou a situação completamente compreensível e, mesmo assim, considerou o espaço mais hospitaleiro em Pelotas. Em relação à Confeitaria, dois participantes a citaram como o local mais hospitaleiro. O participante 5 (H/T/J/ES) conta: "*Na Confeitaria fomos muito bem recebidos, e o local estava super preparado para atender todos os clientes*". Já o participante 1 (H/T/J/ES) relata: "*foi a Confeitaria, onde todos tiveram muito empenho em tornar a experiência agradável com muita dedicação*".

É fundamental citar que os funcionários da Confeitaria foram capacitados para atender aos participantes do III Encontro Olho de Sogra, investindo inclusive na aquisição de cardápios em braile para melhor atender a todos os tipos de turistas. Os colaboradores da Confeitaria aprenderam mais sobre a história de cada doce, como descrever os doces [em detalhes] e como se dirigir às pessoas com deficiência visual na hora de contar a história e de vender os doces. Talvez, essa capacitação possa ter influenciado no modo de atender os participantes e interferido para que os mesmos tivessem um excelente atendimento, como citado nos relatos. Com isso, é perceptível que uma preparação envolvendo a equipe do III Encontro Olho de Sogra, com o setor privado [neste caso a Confeitaria], fez com que a experiência de hospitalidade dos turistas fosse mais agradável, acessível e inclusiva. A partir deste exemplo, pode-se perceber que a parceria e o envolvimento de distintos atores na atividade turística propiciam uma melhor experiência aos turistas, nesse caso os turistas com deficiência visual. Retomasse Cockburn-Wooten et al. (2018) os quais afirmam que uma atividade turística acessível só ocorre quando há colaboração entre distintos atores. Três dos nove participantes não souberam escolher apenas um espaço como o mais hospitaleiro. Uma participante conta:

Foi a primeira vez que fui em Pelotas e fui muito bem recebida. Eu fui muito bem tratada, muito bem compreendida, então eu não tenho só um lugar para te falar porque eu fui muito bem recebida em todos os lugares. Simplesmente eu fui muito bem recebida (Participante 8/M/T/J/EM).

Já a participante 9 (M/T/NJ/EM) afirma que "não houve diferença na hospitalidade". E a terceira participante, que não soube escolher um único espaço, explica:

É difícil de ser respondido porque considero que o Hostel foi hospitaleiro, o Centro Cultural e o Restaurante foram hospitaleiros. Inclusive o Mercado, a Confeitaria, o galpão organizado pelo pessoal do CTG. Talvez o lugar que foi impessoal, mas também agradável foi o Shopping. Porque não foi uma visita preparada, mas que de qualquer forma foi agradável, sem nenhuma dificuldade, inclusive com cardápios acessíveis para todos os bolsos (Participante 6/M/T/NJ/PG).

É necessário comentar que os espaços citados como os mais hospitaleiros nas experiências vivenciadas pelos participantes não se deram de maneira aleatória, uma vez que para a realização do III Encontro Olho de Sogra houve a preparação de um roteiro o qual incluía espaços previamente visitados onde era considerada, principalmente, a questão da hospitalidade e acessibilidade a pessoas com deficiência visual como fator de escolha dos locais. A partir disso, se faz interessante destacar que o único local citado como hospitaleiro [fora do roteiro] foi o *shopping*, conforme se percebe no relato da Participante 6. Esteves (2010) destaca que não é somente por encanto ou simpatia que alguns lugares são mais acolhedores e hospitaleiros que outros. Isso é percebido no trecho "*inclusive com cardápios acessíveis para todos os bolsos*", o que mostra que o acolhimento e a hospitalidade estão relacionados a questões que ultrapassam encanto e simpatia. Importante mencionar que só houve uma experiência negativa referente aos locais visitados durante o III Encontro Olho de Sogra, sendo o Museu do Doce mencionado pelo Participante 4 como um espaço que lhe trouxe experiências negativas em decorrência da falta de experiências multissensoriais:

A experiência negativa foi a visita ao Museu do Doce, pois nós tivemos a oportunidade de somente entrar e ouvir a audiodescrição gravada. Mesmo sabendo das dificuldades atuais do prédio, penso que não seria interessante promover uma atividade em um prédio em que não fosse possível fazer a visitação na totalidade. Um espaço tão importante como este não pode ser visitado somente através da audiodescrição. A audiodescrição é um recurso que complementa o entendimento, principalmente das pessoas com deficiência visual, mas não somente isso. É preciso estimular outras experiências multissensoriais (Participante 4/H/T/NJ/ES).

Como muito bem expressado pelo Participante 4, para pessoas com deficiência visual a audiodescrição precisa ser complementada com outros tipos de experiências multissensoriais, quais sejam: tato, olfato, paladar. É perceptível que para pessoas com deficiência visual a concepção de local hospitaleiro está relacionada tanto a questões de atendimento, quanto de estruturas e recursos sensoriais disponibilizados. Tais informações são importantes para se

pensar em como o turismo pode melhorar as experiências desses turistas em atrativos e/ou destinos turísticos. Ainda, na interface com o turismo acessível nota-se a acessibilidade [um dos pilares do turismo acessível, retomando Rodrigues, 2021] é fundamental para que pessoas com deficiência visual tenham positivas experiências de hospitalidade e considerem locais como hospitaleiros.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa se deu com o objetivo de analisar a hospitalidade do III Encontro Olho de Sogra na percepção de seus participantes com deficiência visual. Com isso, foi percebido que os sujeitos vivenciaram inúmeras possibilidades de conhecer a cidade de uma maneira diferente por meio de suas experiências de hospitalidade. No que se refere ao entendimento dos sujeitos sobre hospitalidade, o ser-humano apareceu como agente central, isto é, foi mencionado o bem-receber, bem-acolher e o respeito à sua individualidade. Os principais motivos de participação elencados pelos sujeitos foram relacionados à diversão, integração [por estarem em contato com outras PCDV], conhecer novas pessoas e usufruir da acessibilidade oferecida pelo III Encontro Olho de Sogra, seja na questão de possuir uma equipe capacitada e interdisciplinar, audiodescrição oferecida ou possibilidade de vivenciar experiências práticas.

Os locais de maior hospitalidade foram escolhidos tanto em nível de atendimento quanto de acessibilidade estrutural. Preços acessíveis foram considerados, também, uma forma de positiva hospitalidade, assim como a oferta de recursos multissensoriais para enriquecer a experiência vivenciada. Com isso, ressalta-se a importância de atividades turísticas acessíveis para pessoas com deficiências que sejam, de fato, organizadas por pessoas com deficiências, uma vez que elas conhecem as necessidades específicas para cada atividade. Além disso, o auxílio de uma equipe interdisciplinar e a colaboração entre distintos atores [setor público, privado e universidade] potencializou as positivas experiências vivenciadas pelos sujeitos da pesquisa.

Como implicação teórica, a presente pesquisa mostrou alguns pontos que contribuem para a experiência de hospitalidade de pessoas com deficiência visual em atividades turísticas acessíveis. Além disso, este estudo pode servir como base para que gestores (públicos e privados) de Pelotas invistam em capacitações de funcionários e colaboradores para o melhor receber, atender e acolher pessoas com deficiências em seus estabelecimentos ou na cidade em

si. Foi possível perceber que há turistas com deficiências visitando Pelotas e que a cidade necessita estar preparada para acolher essas pessoas, tanto estrutural quanto atitudinalmente. Para além de Pelotas, este estudo pode servir de base e motivador para discussões de pesquisas sobre experiências de hospitalidade de pessoas com deficiência visual em outras cidades. Essa pesquisa mostrou que as pessoas com deficiência visual estão participando de atividades turísticas e, por meio de recursos de acessibilidades, estão vivenciando positivas experiências. Mesmo tendo como limitação o fato de não ter sido obtido à colaboração da totalidade dos sujeitos, acredita-se que os objetivos desta pesquisa foram atingidos. Sugere-se para futuras pesquisas e pesquisadores: a aplicação de uma pesquisa para pessoas com cegueira adquirida no intuito de identificar suas experiências e compará-las com as experiências vivenciadas pré-cegueira; a identificação das experiências de pessoas com outros tipos de deficiências [auditiva, intelectual ou física]; ou então a identificação e comparação de experiências de pessoas com distintos tipos de deficiências [visual e auditiva; física, auditiva e intelectual; visual, física, auditiva e intelectual; etc.].

REFERÊNCIAS

- Alvarado, E. (2013). Turismo universal y accessible: El geoparque de las Villuercas-Ibores Jara. *Papeles de Geografía*, 57-58, 17-34. [Link](#)
- Boff, L. (2005). *Virtudes Para um Outro Mundo Possível: Hospitalidade: direito e dever de todos* (V. 1). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Camargo, L., O., L. (2003). Os domínios da hospitalidade. In: A. Dencker, & M. Bueno. (orgs), *Hospitalidade: cenários e oportunidades*. São Paulo: Thompson.
- Camargo, L. O. L. de. (2004). *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph.
- Camargo, L., O. (2015). Os interstícios da hospitalidade. *Revista Hospitalidade*, 12 (especial), 42-69. [Link](#)
- Camargo, L. O. L. (2019). Hospitalidade, turismo e lazer. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 13(3), 1-15. [Link](#)
- Campos, S., R. (2008). Os cinco sentidos da hospitalidade. *Observatório de Inovação e Turismo – Revista Acadêmica*, 3(1). [Link](#)
- Cockburn-Wooten, C.; McIntosh, A.J.; Smith, K.; & Jefferies, S. (2018). Communicating across tourism silos for inclusive sustainable partnerships. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(9), 1483-1498. [Link](#)

- Dalpiaz, R. C. C. et al. (2010). *A Hospitalidade no Turismo: o bem receber*. [Link](#)
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44. [Link](#)
- Darcy, S., & Buhalis, D. (2011). Conceptualising disability. In D. Buhalis; S. Darcy (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and issues*. pp. 21-42. Bristol: Channel View.
- Dencker, A., F., M. (2004). *Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade*. São Paulo: Thomson.
- Di Marco, V. (2020). *Capacitismo: o mito da capacidade*. Belo Horizonte: Letramento.
- Duarte, D. C.; Pereira, J. C. R. & Lima, K. S. C. (2016). A hospitalidade para deficientes visuais: um estudo nos setores hoteleiros sul e norte de Brasília-DF. *Anais... XIII Seminário da ANPTUR*.
- Esteves, F. V. (2010). *Hospitalidade turística urbana com ótica no centro da cidade de Niterói-RJ*. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade Federal Fluminense, Brasil. [Link](#)
- Ferraz, V., S. (2013). *Hospitalidade urbana em grandes cidades. São Paulo em foco*. Tese, Doutorado em Arquitetura e Urbanismo, Universidade de São Paulo, Brasi. [Link](#)
- Grinover, L. (2007). *A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo*. São Paulo: Aleph.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2010a). *Censo demográfico: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência*. [Link](#)
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. (2010b). *Amostra, pessoas com deficiências em Pelotas*. [Link](#)
- Krieger, S. (2010). *Traveling Blind: adventures in vision with a guide dog by my side*. Purdue West Lafayette, IN, USA: University Press.
- Lyu, S. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, 404-412. [Link](#)
- Matheus, Z., M. (2002). A ideia de uma cidade hospitaleira. In: C. M. M. Dias. (org.) *Hospitalidade Reflexões e Perspectivas*. São Paulo: Manole
- Mckercher, B., & Darcy, S. (2018). Re-conceptualizing barriers to travel by people with disabilities. *Tourism Management Perspectives*, 26, 59-66. [Link](#)
- Mendes, B., C., & Paula, N., M. (2008). A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. *Revista Turismo em Análise*, 19(2), 329-343. [Link](#)
- Organização Mundial da Saúde - OMS (2010). *Blindness and vision impairment prevention*. [Link](#)

- Organização Mundial da Saúde - OMS (2011). *World Report on Disability*. [Link](#)
- Organização Mundial da Saúde - OMS. (2019). *Relatório Mundial sobre a Visão*. [Link](#)
- Organização Mundial do Turismo - OMT. (2016). *UNWTO Tourism Highlights*. UNWTO e-library. [Link](#)
- Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoria do Turismo: conceitos, modelos e sistemas*. São Paulo: Aleph.
- Pereira, L., Degasperi, M. H., & Couto, D. (2018). 'Olho de Sogra': patrimônio e mediações culturais acessibilizadas em Pelotas. *Anais... VI ENAC*. Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Peres, J., V. (2018). *Vamos compartilhar a cidade: uma análise sobre a hospitalidade em Pelotas/RS*. Trabalho de Conclusão de Curso, Bacharelado em Turismo, Universidade Federal de Pelotas, Brasil . [Link](#)
- Pita, M., P., S. (2009). Una aproximación a la accesibilidad turística: por um turismo para todos. *ROTUR – Revista de Ocio y Turismo*, 2(1), 157-173. [Link](#)
- Plentz, R., S. (2005). O papel da hospitalidade na busca de um outro turismo. *Anais... III Semintur*. Caxias do Sul, RS, Brasil.
- Queiroz, V. M. & Ono, R. (2015). A experiência de uma pessoa com deficiência visual em local desconhecido: o papel da maquete tátil. *Anais... 4º Simpósio Brasileiro de Qualidade do Projeto no Ambiente Construído – SBQP*.
- Reina, R.; López, V.; Jiménez, M.; García-Calvo, T.; & Hutzler, Y. (2011). Effects of awareness interventions on children's attitudes toward peers with a visual impairment. *International Journal of Rehabilitation Research*, 34(3), 243-248. [Link](#)
- Ribas, J. B. C. (1985). *O que São Pessoas Deficientes?*. São Paulo: Brasiliense.
- Rodrigues, I. M. (2021). *Turismo acessível para pessoas com deficiências: um cenário (d)eficiente (?)*. Dissertação, Mestrado em Turismo, Universidade Federal do Paraná, Brasil. [Link](#)
- Rodrigues, I. M., Minasi, S. M., Lopes, A. I., & Silva, L. S. (2021). A hospitalidade de Pelotas/RS pela visão de quem não enxerga e aos passos de quem não caminha. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 9(2), 230-251. [Link](#)
- Rodrigues, I. M.; & Valduga, V. (2021). Turismo acessível para pessoas com deficiências: a produção científica dos periódicos de turismo do Brasil. *Revista Turismo em Análise*, 32(1), 59-78. [Link](#)
- Santos, M., M., C., & Perazzolo, O., A. (2012). Hospitalidade numa perspectiva coletiva: o corpo coletivo acolhedor. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 6(1), 3-15. [Link](#)

- Sasaki, R., K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação (Reação)*, 12, 10-16.
- Severini, V., F. (2013). Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. *Revista Iberoamericana de Turismo - Ritur*, 3(2), 84-99. [Link](#)
- Silva, M., C., N. (2015). *Acessibilidade para Deficientes Visuais: Um Estudo em Atrativos Turísticos de Natal-RN*. Trabalho de Conclusão de Curso, Graduação em Turismo, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Brasil. [Link](#)
- Small, J.; Darcy, S. & Packer, T. (2012). The embodied tourist experiences of people with vision impairment: management implications beyond the visual gaze. *Tourism Management*, 33, 941-950. [Link](#)
- Tribe, J. (2010). Tribes, territories and networks in the Tourism Academy. *Annals of Tourism Research*, 37(1), 7-33. [Link](#)

Notas

ⁱ Segundo Queiroz e Ono (2015) a audiodescrição "é a narração descritiva, clara e objetiva, de todas as informações do espaço compreendidas visualmente" (p. 2).

ⁱⁱ Infogram.com – Acesso em 16 de fevereiro de 2022.

ⁱⁱⁱ Capacitem é a opressão e o preconceito contra pessoas que possuem algum tipo de deficiência e parte da premissa da capacidade, da sujeição dos corpos ditos deficientes em razão dos sem deficiência (Di Marco, 2020).

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 25 mar. 2022.

Aceito: 27 jan. 2023.