

HOSPITALIDADE PELOTENSE ATRAVÉS DA VISÃO DE QUEM NÃO ENXERGA

Resumo: O objetivo geral proposto por este trabalho é analisar a hospitalidade da cidade de Pelotas/RS na visão das pessoas com deficiência visual, participantes da 3ª edição do Encontro Olho de Sogra. Metodologicamente este estudo caracteriza-se por ser do tipo exploratório efetuado por meio de pesquisa bibliográfica na forma qualitativa, onde foram aplicados questionários aos sujeitos da pesquisa através de duas maneiras: i) envio de um arquivo do programa *Microsoft Word* e ii) através da plataforma *Whatsapp*. Como principais resultados encontrados tem-se que o entendimento dos participantes a respeito da temática hospitalidade assemelha-se as teorias sobre o “bem acolher”, “bem receber”. Os mesmos consideram uma cidade hospitaleira aquela que “entende e respeita o visitante, criando um clima familiar”. E, a partir disto, mesmo com ressalvas pontuais, consideram Pelotas, de fato, uma cidade hospitaleira.

Palavras-chave: Hospitalidade; Pessoas com deficiência visual; Turismo.

Introdução

O estudo em questão trata-se de uma pesquisa a respeito da hospitalidade pelotense na visão de quem não enxerga, ou seja, das pessoas com deficiência visual. Como sujeitos da pesquisa, têm-se os participantes da 3ª edição do Encontro Olho de Sogra, realizado em fevereiro de 2019 na cidade de Pelotas/RS.

O Encontro Olho de Sogra foi idealizado por Leandro Pereira, estudante de Museologia da Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, destinado ao público de pessoas com deficiência visual, assim como o seu idealizador. É um evento turístico e cultural que além de discutir a temática da inclusão na área, tem o propósito de apresentar o patrimônio histórico e cultural da cidade de Pelotas, além de fomentar o turismo na região por meio de atividades que exploram os sentidos sensoriais e, através da audiodescrição¹.

Martins (2008) aponta que o turismo deve contribuir gradualmente para a formação de uma sociedade inclusiva e Mora (2012) acrescenta que o fator humano, tanto quanto o meio estrutural, é essencial em uma ação turística acessível. A partir disso, faz-se importante relacionar a hospitalidade a essas questões uma vez que o fator humano é primordial nos estudos destas temáticas.

Considerada um fenômeno social que se manifesta em contexto doméstico, comercial, virtual ou público, a hospitalidade é o ato humano de receber, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat (CAMARGO, 2003). Nesta perspectiva, a cidade enquanto lugar de hospitalidade, acolhimento, está relacionada aos estudos da hospitalidade pública, pois o espaço da hospitalidade urbana é, predominantemente, o espaço público. Porém, não se deseja que os espaços públicos sejam apenas acessíveis fisicamente, mas sim que sejam lugares de encontro, tolerância, de mistura e agradáveis, pois segundo Grinover (2007, p.17) “antes mesmo que as pessoas é o próprio espaço público que nos recebe

¹Segundo Queiroz e Ono (2015, p.02) a audiodescrição “é a narração descritiva, clara e objetiva, de todas as informações do espaço compreendidas visualmente”.

e transmite a atmosfera do lugar”. Porque é isto que faz com que a cidade seja cidade, o local de encontro, o espaço tradicional de trocas, convivência e apropriação do hóspede urbano, seja ele turista ou morador.

Desta maneira, este estudo traz como objetivo geral analisar a hospitalidade da cidade de Pelotas/RS na visão das pessoas com deficiência visual, participantes da 3ª edição do Encontro Olho de Sogra. E quanto aos objetivos específicos: apontar o entendimento dos participantes a respeito do tema hospitalidade; verificar o que torna uma cidade hospitaleira na visão deles e identificar se eles consideram Pelotas uma cidade hospitaleira.

Metodologicamente, este estudo caracteriza-se por ser do tipo exploratório efetuado por meio de pesquisa bibliográfica e na forma qualitativa. Referente às técnicas para coleta de dados, utilizou-se questionários com os participantes da 3ª edição do Encontro Olho de Sogra.

Quanto à coleta de dados, os questionários foram aplicados de duas maneiras: i) através do envio de um arquivo do programa *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 – para o e-mail de um participante e ii) através do envio das perguntas via plataforma *Whatsapp* – o qual permite uma maior praticidade e facilidade de respostas – para sete participantes. Nesta última, as perguntas foram enviadas e os participantes as responderam através de áudio. Com isso, após o envio das respostas dos participantes, para tratamento e análise dos dados, se fez necessário a transcrição literal das respostas. A 3ª edição do Encontro Olho de Sogra contou com a presença de 13 participantes. Desta totalidade, nove participantes se dispuseram a fazer parte da pesquisa e, oito destes, de fato, colaboraram com a pesquisa. O período de coleta de dados foi entre os dias 23 e 30 de abril de 2019.

Resultados e Discussões

Sobre o perfil dos participantes há a prevalência do sexo masculino (5) em relação ao feminino (3). As idades variam entre 25 e 56 anos e, os mesmos são naturais de cidades gaúchas, tais como: Bento Gonçalves (1); Morro Redondo (1); Nova Petrópolis (1); Pelotas (1) e Porto Alegre (3) além de cidades cariocas como Resende (1). Interessante ressaltar que todos os participantes possuem o ensino superior completo – em áreas diversas como: Administração, Pedagogia, Psicologia, entre outras – e, cinco deles possuem também – ou estão cursando – algum tipo de pós-graduação, como mestrado e MBA (*Master of Business Administration*).

Sobre o entendimento do significado de hospitalidade, todos 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, p.125) que diz que “a hospitalidade pressupõe a acolhida: (...) acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço”. Um participante 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.” Outro respondente complementa: “a hospitalidade está no respeito à individualidade de cada um”. Essa questão ainda é reforçada por outro participante, relatando que “hospitalidade tem relação direta com o bem-estar, acolhimento e respeito com o visitante”. Boff (2005) salienta que viver a hospitalidade com os semelhantes é comum em nossa sociedade, porém é difícil ocorrer hospitalidade com os diferentes e distantes, como os estrangeiros, os de classes econômicas desfavorecidas, os idosos, entre outros grupos excluídos.

A vinda para uma nova cidade pode, a princípio, causar um certo estranhamento, uma vez que Grinover (2007, p.16) “(...) cada um de nós sabe o que é chegar repleto de esperança e ao mesmo tempo de receio em uma cidade desconhecida, ser recebido por estranhos, reconhecer o traçado, entender a lógica e o significado dos fluxos”. Com isso, um respondente da pesquisa relata que para uma cidade ser hospitaleira é necessário que “toda população entenda e respeite o visitante, inclusive criando um clima familiar”. Outro participante ressalta que “a cidade hospitaleira desperta uma espécie de familiarização e identificação com o local, desperta a vontade de voltar ao lugar, fazendo com que se fique com um registro afetivo positivo.” Também, de maneira geral entre os participantes, destacaram-se questões estruturais como “ruas e praças limpas e seguras, pisos regulares e transporte eficiente”. Uma respondente apontou que “prédios históricos preservados e abertos à visitação com guias para contar a história do lugar” também auxiliam a tornar uma cidade hospitaleira, principalmente, para as pessoas com deficiência visual.

Este relato aponta a importância da audiodescrição, principalmente, para as pessoas com deficiência visual e Sacks (2010, p.201) afirma que “a linguagem, a mais humana das invenções, pode possibilitar o que, em princípio, não deveria ser possível. Pode permitir a todos nós, inclusive os cegos congênitos, ver com os olhos de outra pessoa.” Uma participante salientou, também, que “a cidade hospitaleira é desde a chegada: onde a rodoviária tenha acessibilidade, onde haja transporte adequado” e outro respondente citou questões de acolhimento como “população educada e consciente e, profissionais atenciosos e simpáticos”.

Por conseguinte e, a partir dos aspectos supracitados, a maioria dos participantes relata que Pelotas é considerada uma cidade hospitaleira. Um respondente relata: “a gente foi bem recebido em várias partes (...) na rodoviária, por exemplo, (...) e da pra perceber a evolução das pessoas, inclusive nas ruas, né? As pessoas cuidavam quando tinha uma pessoa com deficiência visual, o pessoal era bem atencioso”. Já um outro participante também relata, afirmando que “os moradores e comerciantes ficam felizes em receber pessoas de outros lugares. Fica muito claro o orgulho dos Pelotenses em mostrar as riquezas da cidade e sua história”. E, com isso, outro respondente complementa dizendo que “definitivamente é (hospitaleira). Sempre fui muito bem atendido (...) tenho muitos amigos que moram em Pelotas e são pessoas muito receptivas, acolhedoras, muito afetivas e, para mim, sempre vinculei muito com a cidade, para mim isso é indissociável”. Percebe-se, através dos relatos, que as pessoas com deficiência visual possuem uma visão a respeito da cidade hospitaleira que é bastante peculiar, relacionando-a bastante com questões pessoais – que muitas vezes não tem o

mesmo grau de importância para uma pessoa vidente – e, não somente ao espaço em si. Com isso, é possível associar os relatos à conceituação de Grinover (2007, p.128) que afirma que atualmente “a cidade deixa de ser um conceito geográfico, para se transformar em um símbolo complexo e inesgotável da experiência humana”.

Para grande parte das pessoas com deficiência visual, as experiências e as pessoas que convivem na cidade (amigos, familiares, etc.) fazem maior relação direta com a questão da cidade hospitaleira, do que, de fato, aspectos estruturais, por exemplo. Indo ao encontro de que Pelotas é uma cidade hospitaleira, um participante faz apenas uma ressalva: “(...) talvez, ao passar informações sobre a cidade relacionadas ao turismo; cultura; história; falte um pouco de preparo, mas não é nada que cause má impressão”. Outro respondente salienta que “poderia ser melhor no quesito acessibilidade (...) principalmente na acessibilidade atitudinal”. Outros dois participantes revelam que possuíam pequenos problemas com transportes alternativos (uber) e com alguns comerciantes. Todavia salientam que foram situações pontuais que não interferiram em suas visões a respeito de Pelotas ser, de fato, uma cidade hospitaleira.

Considerações Finais

A pesquisa se deu com o intuito de analisar a hospitalidade da cidade de Pelotas/RS na visão das pessoas com deficiência visual, participantes da 3ª edição do Encontro Olho de Sogra. Diante disto, constata-se que os participantes possuem certo conhecimento a respeito da hospitalidade e relacionam a temática com fatores pessoais como o “bem receber” e fatores estruturais como “as ruas da cidade e a acessibilidade”. Como visto anteriormente, apesar de algumas ressalvas, os participantes consideram a hospitalidade pelotense muito boa, o que, por consequência, a torna uma cidade hospitaleira em função da atmosfera de familiarização que a cidade proporciona.

Acredita-se que a pesquisa atingiu seu objetivo e salienta-se que este estudo é apenas um recorte inicial do trabalho de conclusão de curso do autor – o qual está em andamento e será defendido em julho do corrente ano. O que demonstra que ainda há outras e mais aprofundadas análises neste campo de estudo que engloba as pessoas com deficiência visual. Também, espera-se que, a partir desta pesquisa, outros estudos na área de hospitalidade e, em outras temáticas e áreas do conhecimento, possam surgir com o intuito de incluir as pessoas com deficiência visual nas mais diversas atividades, dentre elas a turística.

Referências

BOFF, L. Virtudes para um outro mundo possível, vol I: **Hospitalidade: direito e dever de todos.** Petrópolis: Vozes, 2005.

CAMARGO, Luiz O. Os domínios da hospitalidade. In DENCKER, A.; BUENO, M. (orgs). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2003.

GRINOVER, Lúcio. **A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

MARTINS, Patrícia Isabel Sousa Roque. **A Inclusão pela Arte: Museus e Públicos com Deficiência Visual**. 2008. 465 f. Dissertação (Mestrado em Museologia e Museografia) - Universidade de Lisboa, Faculdade de Belas-Artes, Lisboa, 2008.

MORA, Adriana Bolaños. **Design Inclusivo Centrado no Usuário: Diretrizes para ações de inclusão de pessoas cegas em museus**. 2012. 161 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

QUEIROZ, Virginia Magliano; **ONO**, Rosaria. **A experiência de uma pessoa com deficiência visual em local desconhecido: o papel da maquete tátil**. In: Simpósio Brasileiro de Qualidade do Projeto no Ambiente Construído - SBQP, 4, 2015. Anais... SBQP, 2015.

SACKS, Oliver. **O olhar da mente**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.