

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
FACULDADE DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE TURISMO

PALOMA FERREIRA RIBEIRO GARCEZ

**TURISMO E EVENTOS: O DESAFIO DA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

Niterói

2017

PALOMA FERREIRA RIBEIRO GARCEZ

**TURISMO E EVENTOS: O DESAFIO DA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

Trabalho apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Federal Fluminense como requisito final para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Orientador:
Prof. MSc. Carlos Alberto Lidizia Soares.

Niterói
2017

G215 Garcez, Paloma Ferreira Ribeiro.

Turismo e eventos: o desafio da inclusão de pessoas com deficiência
/ Paloma Ferreira Ribeiro Garcez. – 2017.

54 f. : il.

Orientador: Carlos Alberto Lidizia Soares.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Universidade
Federal Fluminense. Faculdade de Turismo e Hotelaria, 2017.

Bibliografia: f. 46-48.

1. Gestão da diversidade. 2. Turismo. 3. Incapacidade intelectual. 4.
Eventos especiais. I. Soares, Carlos Alberto Lidizia. II. Universidade
Federal Fluminense. Faculdade de Turismo e Hotelaria. III. Título.

TURISMO E EVENTOS: O DESAFIO DA INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Por

PALOMA FERREIRA RIBEIRO GARCEZ

Trabalho apresentado ao Curso de Turismo da Universidade Federal Fluminense como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

BANCA EXAMINADORA



Prof. MSc. Carlos Alberto Lúcia Soares – Orientador
UFF – Universidade Federal Fluminense



Prof.ª Dr.ª Claudia Corbá de Almeida Moraes

Prof.ª Ma. Sônia Mendes

Niterói, 12 de julho de 2017.

AGRADECIMENTOS

A Deus por me permitir concluir essa etapa impar na minha vida nessa prestigiada e querida instituição, a qual Ele me concedeu, a oportunidade de ingressar. E se não fosse por Ele nada disso seria possível.

Aos meus pais por todo esforço em me proporcionar sempre um ensino de qualidade e todo apoio dado ao longo desses anos de estudo, assim como agradeço aos meus demais familiares por toda consideração, paciência e incentivo dados na busca deste meu objetivo. Aproveito para agradecer aos meus amigos por cada palavra de incentivo, e em especial aos uffianos de plantão que me acompanharam em cada momento dessa jornada e fizeram dela mais que especial.

Ao meu orientador, Prof. MSc. Carlos Alberto Lidizia Soares pelo apoio na escolha do tema, pela paciência com essa orientanda muita das vezes incrédula e por toda atenção dispensada ao longo desta pesquisa. A professora Dra. Erly Maria de Carvalho e Silva que com toda sabedoria e cuidado me auxiliou ao longo deste trabalho. As professoras Claudia Moraes e Carolina Lescura pelo apoio ao tema e contribuição com materiais pertinentes a esse estudo.

Também deixo meu agradecimento a todo apoio institucional dado pela Associação Brasileira de Empresas de Eventos, seus gestores e em especial ao Senhor Alexandre Carreira que intermediou todo processo. E a Prof. M^a. Sônia Mendes por me apresentar esse mundo de possibilidades presentes nos integrantes do Centro de Apoio Especializado à Educação-CAEP Escola Especial Favo de Mel.

A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.

Arthur Schopenhauer

RESUMO

A gestão da diversidade é um tema novo que ainda vem sendo pouco explorado pelo turismo. É aplicada nas organizações como meio de promoção da igualdade, extinção do preconceito, gerador de vantagem competitiva e inclusão de pessoas com diferentes características como, por exemplo, pessoas com deficiência. O turismo é uma atividade que lida com diferentes pessoas e provavelmente preza por atender a todos da melhor forma possível, porém ao se pensar na gestão da diversidade dentro dos nichos que compõem essa atividade, pouco se conhece a respeito. Sendo o setor de eventos uma área que mobiliza muito recursos humanos, e conseqüentemente, um importante meio de geração de emprego tanto direto quanto indireto, pode contar com colaboradores com diferentes aptidões. Por isso, este trabalho tem como objetivo diagnosticar os desafios e as oportunidades para promover a inserção dos indivíduos com Síndrome de Down no segmento de eventos. Desse modo, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com aplicação de entrevistas com gestores da Associação Brasileira de Empresas de Eventos e com uma psicóloga e pedagoga de um Centro de Apoio Especializado à Educação. As informações coletadas permitem afirmar que ainda há muito a se fazer para que haja a inclusão de pessoas com deficiência intelectual, mas especificamente com Síndrome de Down, no segmento de eventos. Logo percebe-se a importância e o papel da sensibilização a respeito das limitações e capacidades desse grupo de pessoas.

Palavras-chave: Gestão da diversidade. Turismo. Deficiência intelectual. Eventos.

ABSTRACT

The diversity management is a new theme that is still little explored by tourism. Is applied in organizations as a means of promoting equality, extinction of prejudice, generator of competitive advantage and inclusion of people with different characteristics, such as people with disability. Tourism is an activity that deals with different people and probably appreciates for taking all the best possible way, however when thinking about diversity management within the niches that make up this activity, little is known about. Being the event sector an area that mobilizes a much human resources and consequently an important means of creation job both direct and indirect, can count on employees with different skills. For this reason, this study aim to diagnose the challenges and the opportunities to promote the integration of individuals with Down Syndrome in segment of events. Therefore, a qualitative research, with interviews with managers of Brazilian Association of events and with a psychologist and pedagogue of a specialized education support center. The information gathered will allow to affirm that there is still much to do for the inclusion of people with intellectual disabilities, but specifically with Down Syndrome in the segment event. Soon realize if the importance and the role awareness regarding the limitations and capabilities of this group of people.

Key words: Diversity management .Tourism. Intellectual disabilities. Events.

LISTA DE ABREVIATURAS

ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens

ABEOC - Associação Brasileira de Empresas de Eventos

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CAEP - Centro de Apoio Especializado à Educação

CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência

EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo

FAETEC - Fundação de Apoio à Escola Técnica

FTH - Faculdade de Turismo e Hotelaria

IBEDEP - Instituto Brasileiro de Educação à distância e Presencial

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ID - Deficiência Intelectual

LBI - Lei Brasileira de Inclusão

OMT - Organização Mundial do Turismo

PCDS - Pessoa com Deficiência

SD - Síndrome de Down

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

UFF- Universidade Federal Fluminense

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 O TURISMO DE EVENTOS E SEUS ASPECTOS	14
1.1 TURISMO DE EVENTOS E O MERCADO BRASILEIRO	20
1.2 GESTÃO DE PESSOAS EM EVENTOS E SUAS PRESSUPOSIÇÕES.....	21
2 GESTÃO DA DIVERSIDADE E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	24
2.1 CENÁRIO LEGAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	26
2.2 O MERCADO DE TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM O COLABORADOR COM DEFICIÊNCIA	28
3 PERCURSO METODOLÓGICO	32
3.1 CONHECENDO A UNIDADE INVESTIGADA ABEOC BRASIL.....	34
3.2 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS	35
3.2.1 DIVERSIDADE NO AMBITO ORGANIZACIONAL	35
3.2.2 A INCLUSÃO DO COLABORADOR COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL SEGUNDO UM PSICOLOGO	40
CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES	45
REFERÊNCIAS	47
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ONLINE UTILIZADO PARA PESQUISA QUANTITATIVA	50
APÊNDICE B – FORMULÁRIO UTILIZADO PARA PESQUISA QUALITATIVA COM GESTORES DA ABEOC	54
APÊNDICE C – ROTEIRO UTILIZADO PARA ENTREVISTA COM PEDADOGA E PSICOLOGA	55

INTRODUÇÃO

Os motivos que levaram o autor a escolher o tema “O turismo de eventos e os desafios da inclusão”, se deram a partir do envolvimento do mesmo com o projeto de “Turismo e Hospitalidade Inclusiva” que vem sendo desenvolvido pela Universidade Federal Fluminense (UFF), representado pela Faculdade de Turismo e Hotelaria (FTH), em parceria com a Fundação de Apoio à Escola Técnica (FAETEC), representada pelo Centro de Apoio Especializado à Educação-CAEP Escola Especial Favo de Mel. Projeto esse que visa trabalhar o turismo como fator de inclusão, propor condições de autogerenciamento e possibilidade desses jovens com deficiência intelectual serem inseridos no mercado de trabalho.

Além disso, existe a percepção de que o turismo provavelmente preza pela hospitalidade por tentar atender a todos da melhor forma possível e sem distinções. No entanto, não é nada hospitaleiro quando se pensa na inclusão de colaboradores com algum tipo de deficiência, no mercado turístico. Esta afirmação fica fortalecida pela participação da autora no projeto e nas visitas que ocorreram durante o projeto.

O turismo é uma das atividades que mais movem a economia do país e com ele o setor de eventos vem se destacando cada vez mais EMBRATUR (2015). Segundo estudo realizado com base nos dados do II Dimensionamento¹ Econômico da Indústria de Eventos no Brasil, estudo da Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC), a receita do setor cresceu 14% ao ano nos últimos 12 anos e 465% na comparação entre 2013 e 2001. Ainda comprova que este setor gerou em 2013 7,5 milhões de empregos, dos quais 5,48 milhões correspondem aos criados apenas pelas empresas organizadoras de eventos. Como consequência desse crescimento do setor há o surgimento de novas oportunidades de emprego, porém o

¹ II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil foi um estudo realizado para saber o desenvolvimento do segmento de eventos. Disponível em: <http://www.abeoc.org.br/wp-content/uploads/2014/10/II-dimensionamento-setor-eventos-abeoc-sebrae-171014.pdf> Acessado em 25/11/2016.

que acaba evidenciado é a falta de profissional qualificado em diferentes áreas como aponta matéria apresentada pelo jornal Globo².

Desse modo, o cenário presente é o de megaeventos que ocorreram recentemente no país, dando-lhe visibilidade. Assim há empresas tentando investir no aperfeiçoamento dos profissionais já experientes como aponta a matéria jornalística do Globo². Enquanto existem indivíduos com alguma deficiência com capacidade de aprender e colaborar à espera de uma vaga no mercado de trabalho, como por exemplo, indivíduos com Síndrome de Down (SD).

Então quais os desafios e as oportunidades para inserção da pessoa com deficiência intelectual no segmento de eventos? São justamente esses desafios que podem vir a fazer com que a maioria dos empregadores se iniba ao pensar na contratação desse tipo de colaborador, pois o tempo para muitos deles é primordial e investir nesses colaboradores pode demandar algum tempo e dedicação de ambas as partes.

Sendo assim, o presente estudo tem como principal objetivo diagnosticar os desafios e oportunidades para promover a inserção dos indivíduos com Síndrome de Down no segmento de eventos. Os objetivos específicos consistem em: Identificar qual o posicionamento das empresas em relação ao colaborador com deficiência; investigar quais são as estratégias a serem adotadas pelas empresas de eventos para realizar inclusão de pessoas com Síndrome de Down (SD) na operacionalização de eventos; e detectar o perfil dos empregadores que já atuam com colaboradores com necessidade especial;

Para alcançar os objetivos previstos, optou-se por uma pesquisa descritiva, que foi realizada em duas etapas: a primeira compreende uma pesquisa bibliográfica pertinente ao tema para construir a fundamentação teórica e a segunda consiste de uma pesquisa de campo, para obter elementos que auxiliem na explicação da atividade. Os dados foram tratados de forma qualitativa, oriundos da aplicação de instrumentos de pesquisa como questionário e entrevista. Posteriormente foi feita uma análise dos dados e dos discursos obtidos.

² O GLOBO é um telejornal brasileiro. Matéria apresentada na edição do dia 26/09/2014. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2014/09/setor-de-eventos-cresce-mas-sofre-com-falta-de-mao-de-obra-qualificada.html>> Acesso em 26/06/2015.

Sendo assim, o intuito da pesquisa de campo é saber o posicionamento das empresas do segmento de eventos em relação à contratação de colaboradores com SD e como é esse processo de inclusão do colaborador dentro da organização. A coleta foi realizada na Associação Brasileira de Empresas de Eventos – ABEOC BRASIL que está presente e regulamentada em 12 Estados. A princípio o levantamento foi feito em âmbito estadual no Rio de Janeiro e em âmbito nacional por meio de questionários online e as informações coletadas foram discutidas com base no referencial teórico. Em contrapartida também foi realizada entrevista com uma psicóloga e pedagoga que esta ligada ao estudo da inserção de jovens com Síndrome de Down (SD) dentro do mercado de trabalho.

O trabalho de conclusão de curso é composto por uma introdução, três capítulos, sendo o primeiro uma abordagem do desenvolvimento e surgimento do Turismo de Eventos no mundo e mais especificamente no Brasil, de modo a apresentar ao leitor o contexto histórico deste segmento e identificar o posicionamento dentro do mercado.

No segundo capítulo é apresentada uma abordagem sobre a gestão da diversidade, apresentação sobre a deficiência intelectual de modo geral dando uma ênfase aos indivíduos que tenham Síndrome de Down, abordando suas capacidades e dificuldades. Em seguida é relatada a pesquisa de campo utilizada para saber se há programas para a inserção de pessoas com algum tipo de deficiência intelectual dentro do segmento de eventos.

No último capítulo é apresentada a análise dos dados adquiridos por meio de questionários e da pesquisa qualitativa, no qual considerando a hipótese de pouco retorno da pesquisa quantitativa, estruturou-se uma série de entrevistas com os gestores da área de eventos para melhor entender a dinâmica da inserção ou não desses indivíduos no mercado de eventos. Propõe-se ainda uma forma de se fazer do turismo um meio para inclusão desses indivíduos. Por fim, estabelecem-se as considerações finais sobre o estudo realizado, contendo as informações e contribuições pertinentes adquiridas ao longo da pesquisa.

1. O TURISMO DE EVENTOS E SEUS ASPECTOS

O objeto de estudo está direcionado para inserção dos indivíduos com Síndrome de Down (SD) no mercado de trabalho, por meio do Turismo, mais especificamente pelo Turismo de Eventos. Sendo assim, para delinear e alcançar tais objetivos se faz necessário começar por um breve panorama do surgimento do Turismo no mundo. E em seguida, traçar uma base cronológica do surgimento do segmento de Eventos.

O fenômeno turístico está relacionado com as viagens, à visita a um local diverso do da residência das pessoas. Assim, em termos históricos, ele teve início quando o homem deixou de ser sedentário e passou a viajar, principalmente motivado pela necessidade de comércio com outros povos. É aceitável, portanto, admitir que o turismo de negócios antecedeu o de lazer. (...) Era também econômica a motivação para grandes viagens exploratórias dos povos antigos, que buscavam conhecer novas terras para sua ocupação e posterior exploração. Dessa maneira, o turismo de aventura data de milênios antes de Cristo. (IGNARRA, 2003, p. 02).

Tomando por base a citação de Ignarra (2003) é possível perceber que o surgimento do Turismo e do Turismo de Eventos pode se mesclar, pois desde muito tempo as pessoas são motivadas de alguma forma a se deslocarem de seus locais de origens para suprir alguma necessidade, seja ela de qualquer natureza. Porém, ao longo dos anos é possível perceber que em alguns períodos históricos, os deslocamentos de negócios se sobressaiam em relação aos deslocamentos de lazer, e são esses deslocamentos de negócios que influenciaram na composição do turismo de eventos.

Segundo Matias (2007), os registros iniciais que detectaram esses deslocamentos e que se pode cogitar como origem do Turismo, precisamente do Turismo de Eventos, foram os Jogos Olímpicos da Era Antiga, datados de 776 a.c. Ter ciência de que tudo começou há tanto tempo é primordial pra entender as transformações pelas quais o segmento passou e vem passando, para que de fato se possa identificar as principais demandas do setor de Eventos e conseqüentemente o perfil dos profissionais que atuam na área.

Conscientes de que esses deslocamentos datam de muitos anos, é importante entender a influência do desenvolvimento da civilização em relação ao desenvolvimento do Turismo e do Turismo de Eventos. A Idade Média foi um

período em que o Turismo de Lazer teve menos relevância devido à comodidade dos feudos e pela falta de segurança nas estradas, uma vez que o poder estava concentrado nas mãos da Igreja e somente seus representantes e os que pagavam por segurança podiam ir e vir com maior tranquilidade, e como consequência houve uma recaída nesse tipo de Turismo (MATIAS, 2007). Em contrapartida Matias (2007) considera a Idade Média expressiva, pois praticamente semeou as bases para o desenvolvimento desse tipo de evento. Apesar do perigo iminente nas estradas havia eventos religiosos e comerciais que culminaram no deslocamento dos membros do clero, mercadores e outros.

Com o declínio dessa época, surgiu nos indivíduos um espírito investigativo, incentivando seu deslocamento. Nessa época, são também realizadas as viagens conhecidas como Grand Tour, realizadas por jovens da nobreza como forma de complementar seus conhecimentos e obter experiência profissional (MATIAS, 2007). Matias (2007) também destaca o aparecimento dos meios de hospedagem, como albergues ou estalagens e a melhoria nas condições das viagens, quando se passou a proporcionar maior conforto e segurança aos passageiros nas carruagens, como pontos importantes para o desenvolvimento do Turismo.

A Revolução Industrial chega causando mudanças significativas na sociedade, principalmente no que diz respeito à parte econômica. Pois com a substituição da mão de obra humana e trabalho animal por outras fontes de energia, como o descobrimento do vapor foram-se desenvolvendo setores como transportes que culminaram no deslocamento de massa de pessoas como nunca visto antes e a comunicação que refletiram também nos tipos de eventos realizados. E contribuíram de alguma forma para que o Turismo e o Turismo de Eventos surgissem no século XIX como atividade organizada, quando o inglês Thomas Cook organizou a ida de um grupo de pessoas para participar de um congresso. Em 1841, nas cidades de *Leicester* e *Loughborough*, acontece o Congresso Antialcoólico. Thomas Cook, conhecido como o pai das viagens organizadas, levou 570 pessoas para participarem do congresso (MATIAS, 2007).

O advento da Revolução Industrial trouxe um novo impulso para uma atividade comercial que já existia desde a Idade Média, a Feira. As feiras tornaram-se verdadeiras organizações comerciais planejadas, que passaram a motivar ainda mais as pessoas a se deslocarem em

busca de informações e troca de produtos, fazendo com que as viagens a partir daí passassem a apresentar também interesse profissional. (MATIAS, 2007, p.13).

Todavia o Turismo é conhecido por ser uma atividade multidisciplinar por dialogar com diferentes áreas e de acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), (2001) compreende as atividades realizadas pelas pessoas durante suas viagens e estadas em lugares distintos ao seu entorno habitual, por um período sequente inferior a um ano, com intento de negócios, lazer e outros.

Pode-se dizer que o Turismo e Turismo de Eventos foram sendo moldados com as mudanças ocorridas ao longo da história, e conseqüentemente o mercado foi se adaptando de acordo com as demandas que iam surgindo. De acordo com Matias (2007) o primeiro congresso científico ocorreu em 1861, em Roma. Foi um congresso de Medicina Geral, que deu início a eventos de cunho não religiosos.

Como já mencionado, as feiras foram importantes para o desenvolvimento do Turismo de Eventos e levaram à criação de espaços para atender a esse novo tipo de atividade. O primeiro espaço criado foi o *Society of Arts*, mais tarde rebatizada *Royal Society of Arts*, criada em 1754, com o objetivo de estimular as artes e a indústria (MATIAS, 2007). Depois da criação desses espaços continuaram a se disseminar outras exposições industriais, a princípio na França no período de 1798 a 1849. De acordo com Matias (2007) foi construído em Londres o Palácio de Cristal, o primeiro pavilhão de feiras e exposições, para sediar a primeira de uma série de feiras e exposições internacionais que viriam a acontecer, dentre elas a que o inglês Thomas Cook levou 165 mil pessoas para assistir ao evento. Esses movimentos contribuíram para sedimentar o desenvolvimento do Turismo de Eventos. É exatamente essa visão que Matias (2007) expressa em sua obra, destacando a criação do segmento.

A respeito da segmentação, Ansarah (2000, p. 24) ressalta que “a opção de segmentar ou não ocorre principalmente pela oferta de produtos, pela expansão dos mercados e também pela vontade do cliente de ter seus desejos satisfeitos, que muitas vezes são específicos e não genéricos”. A esse respeito corrobora a definição de segmentação de mercado de Dias (2005) que:

Consiste na sua divisão em grupos de consumidores relativamente homogêneos em relação a um critério adotado (idade, interesses específicos etc.) com objetivo de desenvolver, para cada um desses grupos,

estratégias de marketing diferenciadas que a ajudem a satisfazer a suas necessidades e conseguir os objetivos de atração da demanda para determinado núcleo receptor.(p.67)

Parece ter sido dessa forma segmentada e empreendedora que agiu Thomas Cook ao levar as pessoas à exposição. O Turismo de Eventos continuou a crescer cada vez mais e com o tempo foi reavivado pelos Jogos Olímpicos, que serviam como incentivo para as pessoas se deslocarem para o país-sede para assistir às competições (MATIAS,2007). O Turismo de Eventos para se desenvolver, não necessita apenas de espaços que possibilitam sua realização, mas também de infraestrutura como meio de transporte, meios de hospedagens que são à base da sustentação da atividade turística, segundo Matias (2007). Sendo o desenvolvimento nos transportes considerado um grande influenciador no que se refere à expansão do turismo uma vez que esse é primordial no deslocamento de um indivíduo a outro destino, contudo não foi o responsável pelo início do turismo como aponta Jenkins e Lickorish (2000).

No contexto Turismo de Eventos no Brasil Matias (2007) aponta que o primeiro evento em espaço fechado foi um Baile de Carnaval, em sete de fevereiro de 1840, que ocorreu nos salões do Hotel Itália, no Rio de Janeiro e nesse mesmo ano outros locais começavam a anunciar seus bailes. Matias (2007) situa que apenas decorridos 21 anos do Baile de Carnaval, o país realizou seu primeiro evento nacional, sendo este a Exposição Nacional, no prédio da Escola Central do Largo de São Francisco no Rio de Janeiro. Posteriormente surgiram novas exposições como a Exposição preparatória da Exposição Continental de Buenos Aires em 1881 que seria no ano seguinte, mas vale lembrar que o Brasil não tinha experiências com organizações de eventos técnicos e científicos, de modo que esses eventos foram uma espécie de preparação para adquirir e aprimorar os conhecimentos a cerca do assunto (MATIAS, 2007).

Em 1908 aconteceu no Pavilhão de Feiras, da Praia Vermelha, na cidade do Rio de Janeiro, a Exposição Nacional, considerada marco importante para a atividade de eventos no Brasil. Essa feira foi a primeira que ocorreu no país no modelo das atuais, realizada no primeiro local construído com essa finalidade de abrigar grandes feiras. Em 1922, o Brasil se estabiliza como organizador de eventos ao realizar a Exposição Internacional do Centenário, em comemoração ao

Centenário da Independência do país, no Palácio de Festas, no Rio de Janeiro. A exposição aconteceu no período de sete de setembro de 1922 a dois de julho de 1923, sendo esse um grande passo para o desenvolvimento do Turismo de Eventos no Brasil. O que levou à realização, em 1928, do primeiro evento de turismo, chamado Convenção Interestadual de Turismo criado pela Sociedade Brasileira de Turismo e foi destinado só aos associados (MATIAS, 2007).

Destacam-se ainda os momentos de estagnação pelo qual passou a economia no período da Segunda Guerra Mundial e o desenvolvimento do setor hoteleiro, mesmo com as adversidades presentes. Acontecimentos como a criação e inauguração do Estádio Mário Filho, o conhecido Estádio Maracanã, foram importantes não só por sediar um dos maiores eventos futebolístico, que é a Copa do Mundo, mas por esse espaço, se adaptar para receber diferentes tipos eventos, como acontece hoje em dia. O trade foi acompanhando as mudanças e começou a se tornar uma atividade cada vez mais organizada, até que se criou em 1953, no Rio de Janeiro, a primeira Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV). O primeiro evento marcou o início de uma série, e a instituição foi criada para velar pelo desenvolvimento adequado das atividades proporcionadas pelos agentes de viagens (MATIAS, 2007).

Outro fator determinante para o desenvolvimento da atividade foi à criação de diversas instituições voltadas para sustentar a atividade, e foi no século XVIII que começaram a surgir essas entidades, dentre elas se destaca a criação do primeiro escritório de convenções, conhecido como *Convention Bureau*, que tem como propósito expandir seus negócios e promover a cidade (MATIAS, 2007).

O *Convention Bureau* foi criado por um grupo de homens de Detroit, em 1895, que resolveu que seus integrantes deveriam ter um lugar de destaque em todas as cidades onde aconteciam os encontros. Já no Brasil, por volta de 1967, a atividade começa a dar mostras de profissionalização e no ano de 1977, foi criada a primeira Associação Brasileira de Eventos e Empresas Operadoras em Congresso e Convenções (ABEOC), cujo nome mudou para Associação Brasileira de Empresas de Eventos, e que tem como meta principal a geração de eventos (MATIAS, 2007). Tal instituição serviu de base para os dados obtidos para este estudo, pois por meio desta associação fez-se o levantamento das empresas cadastradas que trabalham com eventos no país.

Baseando-se nesse breve panorama do desenvolvimento do Turismo de Eventos, pode-se definir Turismo de Eventos, como um conjunto de atividades exercidas por pessoas que visam ao estudo de alternativas, de dimensionamento ou interesses de determinada categoria profissional (ANDRADE, 1992).

Eventos são, pois, acontecimentos munidos de características específicas que requerem planejamento, organização, controle, coordenação que juntas buscam atender as necessidades do seu público-alvo como corroboram Britto e Fontes (2006). A cerca da classificação e porte Britto e Fontes (2006) observam que pelo porte o evento pode ser caracterizado em pequeno com a participação de até 200 pessoas, médio com participação entre 200 e 500 pessoas e grande com 500 ou mais participantes. Esses eventos também podem ser fixos com data de realização fixa e intransferível como, por exemplo, comemorações cívicas. Móvel que podem ocorrer em datas variáveis como, por exemplo, os jogos olímpicos.

Recentemente o setor de eventos passou a ser regulamentado por uma norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT³ importante para a normalização do setor. Assim foi criada a NBR 16004 que regulamenta os “Eventos – Classificação e Terminologia”, de modo que os tipos de eventos podem ser:

- assistencial
- cívico
- cultural
- comercial,
- empresarial
- esportivo
- folclórico
- gastronômico
- religioso
- social ou técnico.

Também foi criada a norma NBR 16513 que regulamenta o papel do Organizador de Eventos e suas Competências Pessoais que compreende que o mesmo deve ser capaz de:

- identificar e definir o evento
- coordenar o pré-evento
- coordenar a comercialização e divulgação do pré-evento

³ Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT é responsável pela elaboração das Normas Brasileiras (ABNT NBR) Disponível em : < <http://www.abeoc.org.br/2016/10/setor-de-eventos-agora-tem-normas-da-abnt/> > Acessado em 25/03/2017.

- coordenar a realização do evento
- assegurar a satisfação do cliente
- atuar empresarialmente
- maximizar a segurança e a privacidade do participante
- coordenar o pós-evento

Assim, é possível compreender a gama de competências que envolvem o trabalho de um organizador de eventos e adiante será possível conhecer um pouco mais o mercado de eventos.

1.1 TURISMO DE EVENTOS E O MERCADO BRASILEIRO

Conforme apresentado, a necessidade que as pessoas têm em se reunir é bem antiga e pode até fazer com que se pareça simultâneo o surgimento do Turismo e do Turismo de Eventos, porém como afirmam Martin e Rogers (2011), a expressão “indústria de eventos” é recente e não deve ter começado a ser utilizada antes da segunda metade do século XX. Os eventos são comuns em nossa sociedade e como tal passaram a ser parte integrante do nosso meio cultural, podendo ser criados por quase todos os setores da economia como corrobora Canton (2009).

Uma vez que os eventos podem ser criados por diferentes setores da economia, já se pode imaginar que com ele haverá o surgimento de diversos benefícios. Assim, levando em consideração a relação de eventos com o Turismo, Canton (2009) aponta que os eventos tornaram-se relevantes na composição do mercado turístico devido a sua evidência e expressão e podem mobilizar os principais agentes econômicos de uma cidade ou região, bares, restaurantes, hotéis e o mais variados prestadores de serviços.

O setor também pode ser responsável pela geração de novos negócios, aumento da receita fiscal, contribuir como ferramenta de solução para a sazonalidade enfrentada pelo turismo e possibilitar a criação de empregos como afirma Canton (2009). Sendo a criação de oportunidades de empregos um dos principais pontos que norteiam esta pesquisa, visto que investiga a receptividade do mercado de eventos em relação ao colaborador com deficiência, mais especificamente com deficiência intelectual como os indivíduos com Síndrome de Down o que será abordado posteriormente no decorrer deste trabalho.

Rumo ao avanço do Turismo Brasileiro e consolidação do segmento, algumas ações do governo foram necessárias como, por exemplo, a inserção do segmento de negócios e eventos na agenda do turismo brasileiro pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), em 2003, fazendo deste um ano renovador e marcante para o turismo de negócios e eventos levando a resultados impressionantes de acordo com Canton (2009).

Então foi necessário conhecer melhor os impactos proporcionados pela indústria de eventos no Brasil e para isso foi utilizado o estudo realizado com base nos dados do II Dimensionamento¹ Econômico da Indústria de Eventos no Brasil, estudo da Associação Brasileira de Empresas de Eventos (ABEOC), em 2013. No mesmo estudo é possível identificar que a receita do setor cresceu 14% ao ano nos últimos 12 anos e 465% na comparação entre 2013 e 2001. Ainda indica que esta indústria gerou 7,5 milhões de empregos, dos quais 5,48 milhões correspondem aos criados apenas pelas empresas organizadoras de eventos. Pode-se constatar que a indústria de eventos é responsável por 132.045 empregos diretos e 1.761.374 terceirizados, totalizando 1.893.419 empregos. Logo, são muitas as oportunidades geradas dentro da indústria de eventos.

Contudo, é importante lembrar que mesmo que qualquer indivíduo seja capaz de promover um evento, no turismo de eventos é necessário contar com as aptidões do organizador de eventos que deve ter as competências citadas anteriormente.

1.2 GESTÃO DE PESSOAS EM EVENTOS E SUAS PRESSUPOSIÇÕES

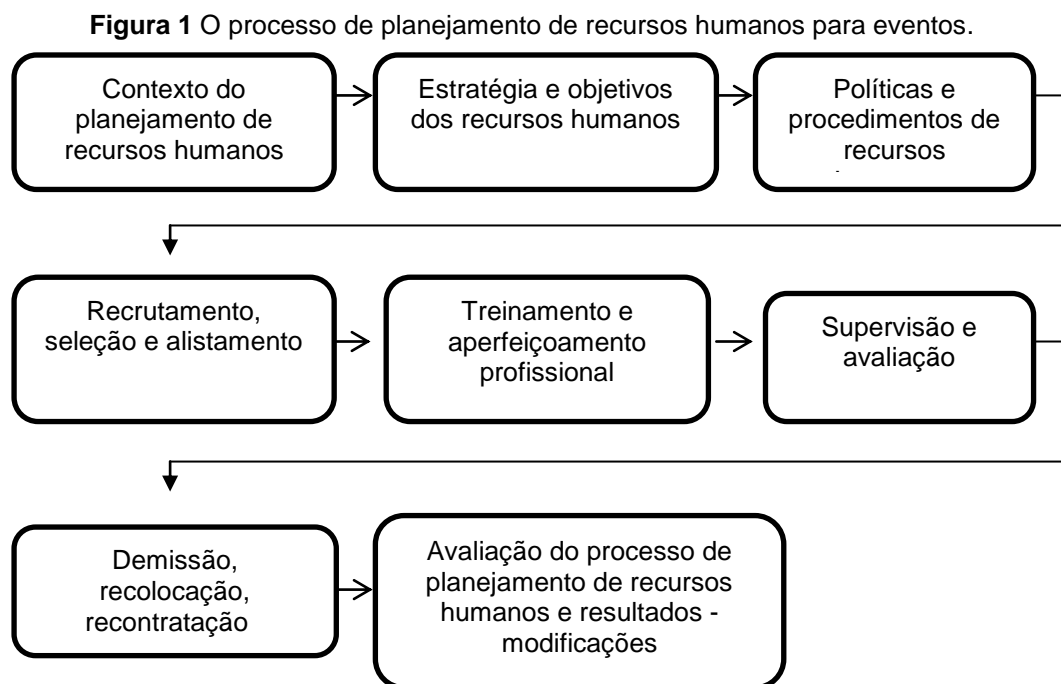
A humanidade passa por diversas mudanças, que a cada dia ocorrem mais rapidamente, proporcionando grandes impactos. Fatores econômicos, religiosos, tecnológicos, demográficos e outros contribuem para as mudanças que a humanidade vem passando ao longo dos anos. Essas por sua vez, afetam de alguma forma as organizações e dentro desse quadro a área de recursos humanos ou gestão de pessoas, como também conhecida atualmente, é a que mais tem mudanças (CHIAVENATO, 2008).

A gestão de pessoas, conforme observa Chiavenato (2008), é responsável pelo relacionamento entre colaboradores e gestores, em que a pessoa compõe o ativo mais importante dentro da organização. E o departamento de gestão de

peças tem por objetivo agregar, aplicar, recompensar, manter, desenvolver e monitorar pessoas. Não é diferente no setor de eventos, que também necessita que o planejamento e gerenciamento de recursos humanos sejam eficazes de modo a garantir a essência de qualquer evento de sucesso, conforme observam Allen *et al.* (2008).

Os recursos humanos para eventos costumam ser considerados singulares, pois os eventos proporcionam o crescimento de pessoal à medida que vai se aproximando sua realização e se reduz rapidamente após o evento, outra razão que o torna singular é a utilização de mão de obra de voluntários que em alguns eventos chega a ser completamente realizado por voluntários. Fazendo com que muitos desafios surjam no decorrer de todo planejamento e realização do evento, tanto quanto à obtenção de funcionários para contratação, seleção e trabalho em curto espaço de tempo, quanto em relação aos desafios em relação para a adição de voluntários dispostos a exercer um trabalho de qualidade sem remuneração, segundo Allen *et al.* (2008).

Allen *et al.*(2008) apontam que o processo de planejamento de recursos humanos para eventos reúne diversas atividades, incluindo objetivos de orientações, estratégias e outros como se observa na figura 1:



Fonte: Adaptado de Allen *et al.*(2008)

No processo apresentado na figura 1, pode-se dizer que as etapas de recrutamento, seleção, treinamento e aperfeiçoamento são as principais etapas para a base desta pesquisa, uma vez que se pretende averiguar se as empresas de eventos utilizam mão de obras de pessoas com deficiência intelectual na operacionalização de eventos e como tal processo funciona. Como por exemplo, ocorreu com participação de voluntários com deficiência intelectual pela primeira vez em um megaevento esportivo, na edição dos Jogos Rio 2016, em que um grupo de 50 voluntários com deficiências intelectuais foi responsável por atender o público e passar orientações a cerca da localização e horários das competições, conforme informações do Movimento Down (2016) ⁴.

Desse modo, se faz necessário compreender o papel da gestão da diversidade em nossa sociedade e como esta pode vir a influenciar os recursos humanos ou gestão de pessoas como é chamado atualmente.

⁴ Movimento Down é uma organização que reúne iniciativas e conteúdos que colaborem com a inclusão de indivíduos com Síndrome de Down. Disponível em <http://www.movimentodown.org.br/2016/08/olimpiadas-rio-2016-pessoas-com-deficiencia/> Acesso em 23/03/2017.

2 GESTÃO DA DIVERSIDADE E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Partindo da importância do ser humano dentro de uma organização deveria – se entender que qualquer pessoa sem distinção de gênero, raça, religião entre outros tem os mesmos direitos ao almejar uma oportunidade de emprego no mercado de trabalho. Porém, esse processo de inserção de pessoas com diferentes características, não é algo tão simples e comum como deveria ser. Na verdade muitos são os desafios enfrentados pelos grupos de minoria, de um modo geral em relação aos grupos maioria.

O que leva a buscar e entender o que vem a ser o termo diversidade cultural que está mais presente nas discussões atuais, apesar do Brasil não ser o pioneiro e nem um dos principais países a trazer à tona a questão da diversidade. Por também não possuir uma variada literatura sobre o tema, uma vez que tal discussão teve início nos Estados Unidos e no Canadá sucessivamente. De acordo com Fleury (2000), desde a década de 1960, as questões das minorias e da diversidade cultural passaram a ser mais significativas, levando ao surgimento de leis que promovessem a igualdade de educação e emprego pra todos nesses países.

Contudo, quando se fala em diversidade, como ressaltam Hanashiro e Carvalho (2005), pode – se pensar em definições atuais e variadas. Desde conceitos que variam de amplitude restritas, enfatizando raça, gênero, etnias, até as mais amplas que se refere a todas as diferenças entre as pessoas.

Assim, o setor de gestão de pessoas deve coordenar as particularidades dos indivíduos dentro das organizações. Então, acerca da diversidade Fleury (2000) pondera que:

A diversidade é definida como um mix de pessoas com identidades diferentes interagindo no mesmo sistema social. Nesses sistemas existem grupos de maioria e minoria. Os grupos de maioria são os grupos cujos membros historicamente obtiveram vantagens em termos de recursos econômicos e de poder em relação aos outros (p.20).

Nesse contexto variado, o Brasil chama atenção por ser um país miscigenado composto pela vasta cultura africana presente, na qual os brasileiros parecem gostar de imaginar uma sociedade sem preconceito de raça ou cor, mas em contrapartida o

que se apresenta é uma sociedade dividida em que as oportunidades e posições de prestígios são definidas por origens econômicas e raciais da nação, como afirma Fleury (2000). Vale ressaltar que o termo diversidade surgiu como meio para tratar a questão da inserção de negros e mulheres, a fim de garantir e promover relações igualitárias e legítimas de emprego a todos. Já no Brasil surge por meio das ações trazidas das multinacionais que começaram a introduzir as condutas utilizadas nas suas matrizes (BITENCOURT, 2010).

No entanto, hoje um indivíduo enfrenta não só os empecilhos de origem econômica ou racial, mas sim, essas e outras como: orientação sexual, estilo de vida, formação educacional, necessidades físicas ou mentais e etc.

Então supõe-se que tratar de diversidade organizacional é mais complicado, pois, conforme Pereira e Hanashiro (2007) há pelo menos três diferentes vertentes sobre a definição de diversidade mencionada a seguir:

A mais comum concebe a diversidade a partir da identidade social, que o cerne, a partir das diferenças que há entre grupos de indivíduos como afirmam Cross (1992); Loden e Rosener (1991); Tung (1993 *apud* PEREIRA; HANASHIRO, 2007). A outra vertente concebe a diversidade a partir da identidade pessoal, das características particulares que diferem os indivíduos entre si que incluem as dimensões como *background*, personalidade e estilo de comportamento segundo Kandola e Fullerton (1994 *apud* PEREIRA; HANASHIRO, 2007). A terceira vertente não muito explorada defende a ideia de que a diversidade “refere-se a uma mistura em que são contempladas não só as diferenças entre indivíduos, mas também as suas similaridades” (HOMAS, 1996 *apud* PEREIRA; HANASHIRO, 2007, p.2).

Desse modo, a gestão da diversidade pode ser abordada com foco na dissolução das diferenças ou com a gestão da diversidade com foco na valorização das diferenças, podendo gerar uma divergência em princípios e pressuposto básico conforme aponta Pereira e Hanashiro (2007).

Independentemente do foco seguido por cada organização, esta pesquisa busca saber se há a inclusão e inserção de pessoas com deficiência no segmento de eventos no mercado de trabalho, mais especificamente de pessoas com deficiência intelectual como, por exemplo, com Síndrome de Down, que foi a deficiência eleita para estudo, uma vez que esta parece ser a mais “conhecida” entre

a população. Porém são muitas as deficiências que fazem parte do dia a dia de muitos cidadãos mundo a fora, assim julga-se necessário tomar conhecimento da real situação brasileira em relação às pessoas com deficiência.

2.1 CENÁRIO LEGAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Tomando por base a situação da deficiência na sociedade, o Brasil é um país com altos índices de pessoas com algum tipo de deficiência, segundo dados coletados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, no Censo demográfico de 2010, 45.606.048 de brasileiros, 23,9% da população total, possui algum tipo de deficiência, seja ela visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. E apesar de haver diferentes tipos de deficiência, as motoras e visuais parecem ser as mais lembradas pela população quando se fala em oportunidade no mercado de trabalho. De fato essas duas deficiências estão entre as três primeiras com maior índice no país, sendo que 18,60% da população possui deficiência visual, 5,10% auditiva, 7% motora e 1,40% têm deficiência mental ou intelectual (IBGE, 2010).

Esses indivíduos que compõem a sociedade já sofreram ou sofrem preconceito devido suas limitações, e em sua maioria lhes são atribuídos termos incorretos e arraigados de preconceito. Segundo Sasaki (2002), o maior problema decorrente do uso de termos incorretos está no fato de os conceitos retrógrados, as ideias desacertadas e informações errôneas serem reforçadas e perpetuadas. Termos como aleijados, incapacitados, inválidos e outros eram comuns na década de 1980 e esses indivíduos na maioria das vezes eram excluídos da sociedade. Apenas em 1981, por influência do Ano Internacional de Pessoas Deficientes, começa-se a escrever e falar pela primeira vez a expressão pessoa deficiente. Com o passar do tempo começou-se a usar a expressão reduzida para portadores de deficiência, como aponta Sasaki (2002).

Assim a utilização do termo correto ao se referir a uma pessoa com algum tipo de limitação é pessoa com deficiência e não “portadora de deficiência” como aparecia antes da atualização da nomenclatura do Regimento Interno do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - CONADE, aprovado pela Resolução nº 35, de 06 de julho de 2005 como divulga a Secretária Nacional de

Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2017). Essa expressão, por sua vez, não deveria ser usada, pois segundo a descrição do dicionário, refere-se a alguém que carrega ou conduz algo, de modo que esse poderia deixar de carregar a qualquer momento. Logo deficiência não deve ser confundida com “incapacidade”, pois essa trás em si uma essência negativa do funcionamento da pessoa com deficiência e não um tipo de condição. Condição essa que pode gerar certa desvantagem em relação á pessoa com deficiência devido aos fatores externos e ambientais que não apresentam empecilhos para as pessoas sem deficiência, segundo o Instituto Brasileiro de Educação a Distância e Presencial - IBEDEP⁵ (2017).

De acordo com Miranda (2003) pode-se destacar por meio de fases o percurso das pessoas com deficiência sendo a primeira, a de abandono e eliminação em alguns casos desses indivíduos que eram até vistos como “pessoas possuídas pelo mal”, na era pré-cristã; A segunda fase é considerada a de “oficialização”, na qual essas pessoas eram “acolhidas” por instituições. Porém ainda sofriam com a segregação e não tinham garantia de cuidado. A terceira fase registrada no final do século XIX e meados do século XX foram caracterizados por oferecer um ensino diferenciado aos indivíduos com deficiência. E a quarta fase faz referência ao que se conseguiu até a atualidade, na qual já há legislação que assegura a permanência das PcDs em diferentes espaços.

Assim, a exclusão das pessoas com deficiência antigamente ocorria de forma generalizada. Elas eram consideradas sem valor para a sociedade como aponta Sasaki (2004). Para que ocorresse de fato a mudança de tal atitude e pudesse haver maior entendimento sobre esses grupos foram necessários anos de busca pela igualdade dos direitos das pessoas com deficiência, composto por vários encontros, discussões e parceria de movimentos em defesa dos direitos da PcDs e dos anseios dos próprios e de seus familiares .

Como resultado de todos os desafios e peleja de anos se tem hoje o então o Estatuto da Pessoa com Deficiência, também conhecida atualmente como LBI (Lei

⁵ IBEDEP Cursos é uma Instituição Educacional criada por educadores para possibilitar aos diversos segmentos da sociedade a ampliação de seus conhecimentos. Disponível em: <https://www.ibedep.com.br/> Acesso em: 12/05/2017.

Brasileira de Inclusão), sancionada de acordo com a Lei Nº 13.146, de 06 de julho de 2015 que:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL, 2015)

O Estatuto (2015) também ratifica o direito à igualdade de oportunidade com as demais pessoas e não deve haver nenhum tipo de discriminação. Sendo então, considerada discriminação toda e qualquer forma de exclusão, distinção ou restrição que possam sofrer esses indivíduos. De modo que é dever de todos informarem qualquer indicio ou violação dos direitos desses indivíduos. Como esta pesquisa aborda a inclusão de pessoas com deficiência intelectual, este estudo segue discorrendo sobre a deficiência intelectual em questão.

2.2 O MERCADO DE TRABALHO E SUA RELAÇÃO COM COLABORADOR COM DEFICIÊNCIA

No Brasil 23,9% da população brasileira apresentam algum tipo de deficiência e dentre esses 1,40% da população possui deficiência mental. A partir da Declaração de Montreal sobre Deficiência intelectual, aprovada em 06/10/04 pela Organização Mundial de Saúde OMS (2004), juntamente com a Organização Pan-Americana de Saúde-OPAS, o termo “deficiente mental” passou a ser deficiente intelectual (SASSAKI, 2002). Provavelmente a deficiência intelectual, gere julgamentos precipitados em relação a esses indivíduos, pois algumas pessoas de forma equivocada acabam por considera-los “malucos” e incapazes de ter discernimento. Então é importante compreender que o termo deficiência intelectual, refere-se ao funcionamento do intelecto e não da mente como um todo.

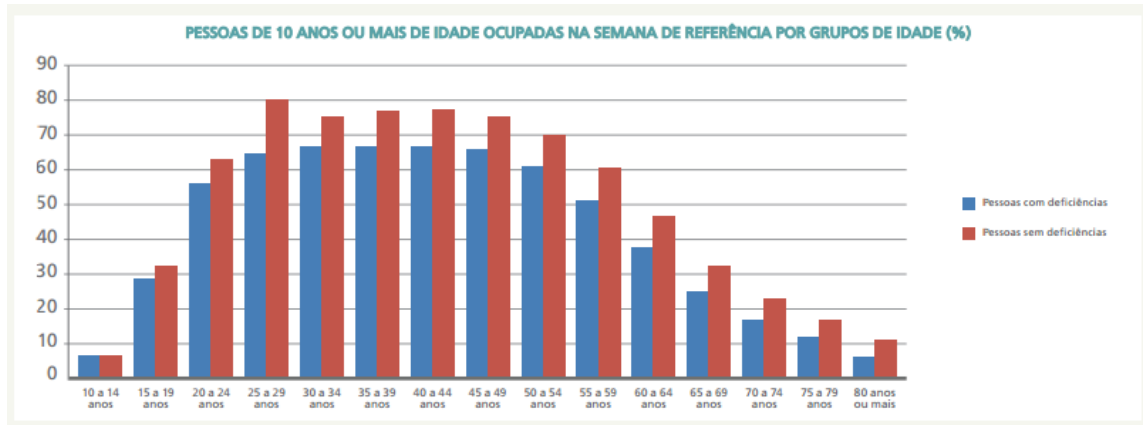
Tratando - se da inclusão de pessoas com Síndrome de Down faz se necessário uma breve introdução sobre a mesma, cuja formação é causada pela presença de três cromossomos 21 em todas ou na maior parte das células de um individuo ocorrendo na concepção de uma criança. Essas crianças acabam nascendo com 47 cromossomos em suas células em vez de 46 como acontece com

a maior parte da população. A síndrome é a ocorrência genética mais comum que existe e há uma estimativa levantada com base na relação de 1 para cada 700 nascimentos, considerando toda a população brasileira. Desse modo, segundo esta conta, cerca de 270 mil pessoas no Brasil teriam síndrome de Down, de acordo com informações do Movimento Down² (2017).

Quando se pensa na relação do mercado de trabalho e pessoas com deficiência é comum associar a inclusão de pessoas com deficiência físicas ou sensoriais, poucos cogitam de imediato a deficiência intelectual. Tal pensamento deveria ser diferente, uma vez que “toda pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha do seu trabalho e a condições equitativas e satisfatórias de trabalho e à proteção contra o desemprego”, de acordo com a Declaração Universal dos Direitos humanos proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro 1948.

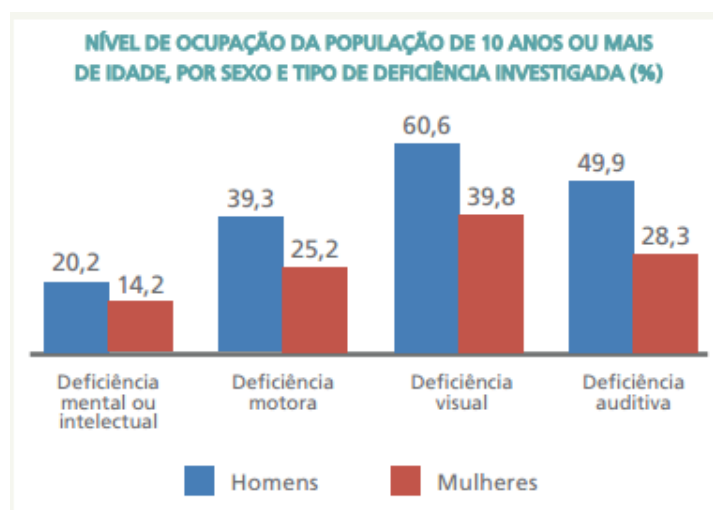
Outra condição que assegura o direito ao trabalho da pessoa com deficiência é a Lei de Cotas Nº 8.213/91 que autentica que se uma pessoa tem em seu quadro de funcionários dentre 100 e 200 empregados, de modo que 2% das vagas devem ser destinadas a beneficiários reabilitados e pessoas com deficiência. Porém essa porcentagem pode variar em relação ao número de contratados dentro da organização, chegando a um máximo de 5% caso tenha mais de 1001 funcionários. Se as empresas que se enquadram nessa situação não cumprirem com a lei, isto pode acarretar em multa para as empresas em questão.

Mesmo com toda exigência e avanço em relação às pessoas com deficiência, ainda assim a atuação desses indivíduos segue sendo baixa em relações as pessoas sem deficiência conforme dados da pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística de 2010, apresentado na figura 2:

Figura 2: Dados sobre pessoas com e sem deficiência ocupada por idade

Fonte: Cartilha do censo de 2010 de pessoas com deficiência, IBGE (2012)

A coleta do censo demonstra que do total de 86,4 milhões de pessoas com idade de 10 anos ou mais que estão ocupadas, sendo 10 anos uma idade inadequada para trabalho. O contingente de 20,4 milhões eram pessoas com deficiência, sendo este 23,6% do total. E no ano de realização da coleta do censo, havia 44 073 377 pessoas com pelo menos uma deficiência em idade ativa, porém 23,7 milhões não estavam ocupados (IBGE, 2012). Os dados do censo também evidenciam que as pessoas com deficiência intelectual seguem mantendo baixos níveis de ocupação como apresentado na figura 4, o que reafirma que apesar de todo avanço acerca do assunto ainda se faz necessário mais mudanças.

Figura 3: Nível de ocupação dos cidadãos por idade, sexo e tipo de deficiência.

Fonte: Cartilha do censo de 2010 de pessoas com deficiência, IBGE (2012)

Portanto, o papel das organizações para mudar tal situação é importante, pois segundo relatos de uma auditora fiscal do Ministério do Trabalho responsável por averiguar o cumprimento da Lei de Cotas, as empresas alegam que não tem colaboradores, uma vez que muitos deles possuem diferentes limitações físicas ou intelectuais dificultam sua inclusão. Porém, o que esses empregadores parecem esquecer que de acordo com a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei Nº 13.146 de 06 de julho de 2015, as pessoas jurídicas de direito público ou privado ou de qualquer natureza são obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos (BRASIL, 2015).

Assim, as empresas devem perceber a real importância da criação dessas leis e de seu cumprimento, pois estas são mecanismos legais para fazer de fato algo muito maior que é a inclusão desses indivíduos. A respeito da inclusão Sasaki (2005) pondera que:

[...] a inclusão consiste em adequar os sistemas sociais gerais da sociedade de tal modo que sejam eliminados os fatores que excluíaam certas pessoas do seu seio e mantinham afastadas aquelas que foram excluídas. A eliminação de tais fatores deve ser um processo contínuo e concomitante com o esforço que a sociedade deve empreender no sentido de acolher todas as pessoas, independentemente de suas diferenças individuais e das suas origens na diversidade humana. Pois, para incluir todas as pessoas, a sociedade deve ser modificada a partir do entendimento de que ela é que precisa ser capaz de atender às necessidades de seus membros. (p.21)

Logo cabe à sociedade contribuir e fazer a inclusão desses grupos que por muito tempo lutam por direitos iguais aos das pessoas ditas “normais”. Desse modo, a autora segue discorrendo sobre a deficiência intelectual e sua aceitação no mercado de trabalho.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

A fim de entender sobre o processo de inclusão de pessoas com deficiência intelectual no mercado de eventos, optou-se a princípio por uma pesquisa quantitativa e qualitativa de modo que uma pudesse complementar a outra. Desse modo para a pesquisa quantitativa foi utilizado como instrumento de pesquisa o questionário que é caracterizado por uma sequência de perguntas apresentadas ao respondente, podendo este ser aberto, fechado, pouco ou não estruturado como aponta Vergara (2004). No que concerne à pesquisa quantitativa o questionário foi realizado por meio de mídias eletrônicas formadas por perguntas abertas e fechadas, com intuito de obter melhor esclarecimento acerca do assunto.

Esse questionário online foi composto por 20 questões, as quais foram divididas em dois blocos. O primeiro bloco referia-se ao quadro de funcionários permanentes das empresas e o segundo era destinada aos organizadores de eventos que compõe o quadro de funcionários da organização. O questionário foi direcionado as empresas de eventos associadas à Associação Brasileira de Empresa de Eventos e a pesquisa foi aplicada a nível nacional, abrangendo empresas dos doze Estados que estão presentes e regulamentados pela associação.

Como toda pesquisa e instrumentos utilizados apresentam vantagens e desvantagens, o questionário pode proporcionar vantagens significativas como pondera GIL (2008):

- a) Permite atingir grande número de respondentes, mesmo que esses estejam separados geograficamente, uma vez que pode se valer dos correios e mídias eletrônicas;
- b) Não exige aperfeiçoamento de pesquisadores, gerando assim menos custos;
- c) Permite anonimato dos respondentes;
- d) Apresenta flexibilidade aos entrevistados, pois podem responder no momento que melhor lhe convém;
- e) Não expõe os entrevistados a nenhuma influência por parte do investigador.

Apesar dessas vantagens, os instrumentos também estão sujeitos a desvantagens, o estudo aqui relatado acabou por sofrer certa limitação quanto ao número de respondentes ao questionário. Como pontua Vergara (2004), é trabalhosa a obtenção de questionários respondidos. Logo não se há precaução de que os mesmos serão devolvidos e preenchidos adequadamente podendo assim levar a uma menor relevância da amostra, como contribui Gil (2008). A associação de escolha para este estudo congrega cerca de quinhentas empresas associadas divididas entre os 12 Estados que a compõe logo a amostra esperada era superior a seis que foi o número de respondentes do questionário dentro desse universo de quinhentas empresas para a aplicabilidade e aproveitamento da pesquisa quantitativa. O retorno que se obteve desse quantitativo de empresas acabou inviabilizando dessa forma a pesquisa quantitativa.

É sabido que para o desenvolvimento de qualquer pesquisa se faz necessário o acompanhamento de todos os processos (VERGARA, 2004) como foi realizado durante esse estudo, e apesar do apoio institucional recebido por parte da Associação Brasileira de Empresas de Eventos que foi muito solicita a ideia de investigação do setor de eventos como fator de inclusão apresentou se tal limitação.

A pesquisa de campo também contou com a utilização de outro instrumento, sendo desta vez a entrevista semiestruturada permitindo perguntas abertas que podem ser respondidas em uma conversa em um contexto um pouco mais informal. A entrevista foi destinada a uma psicóloga e pedagoga que atua em um centro de apoio especializado a educação, que cuja experiência particular da autora nesse meio levou a escolha de tal tema.

O roteiro da entrevista contou com 15 perguntas, voltadas à inserção e inclusão dos jovens com deficiência intelectual no mercado de trabalho, englobando as relações entre empregadores, familiares e os próprios colaboradores, assim como seria o posicionamento da entrevistada a respeito da inclusão em eventos. Tal entrevista foi realizada no dia 31 de outubro de 2016, na própria unidade de trabalho da entrevistada. Também foi utilizado um gravador para que pudesse posteriormente ser transcrita e verificado.

Para utilização da ferramenta eletrônica para captação de respostas foi previamente solicitado ao entrevistado e firmado de acordo com o termo de autorização de uso da imagem e depoimentos. Como pondera Vergara (2004) foi

realizada a gentileza de apresentar tais transcrições ao entrevistado de modo a evitar qualquer tipo de adversidades.

Ainda sobre o percurso metodológico deste estudo se fez necessário devido à baixa de respondentes da pesquisa quantitativa, a realização de uma nova abordagem. Essa nova tentativa também foi uma pesquisa qualitativa que ocorreu no dia 27 de abril de 2017, e para essa investigação fez-se uma elaboração oral das perguntas, podendo está ser designada como questionário aplicado com entrevista como alega Gil (2008). A entrevista foi destinada a 13 integrantes pertencentes às áreas gerenciais da ABEOC, e o roteiro desta entrevista foi constituído de nove perguntas, tratando de questões relativas ao ambiente organizacional e ponto de vista desses gestores, assim como a questão da política de gestão da diversidade na associada, contratação e interesse nos colaboradores com deficiência.

Portanto, considera se cabível as opiniões de cada indivíduo para início de uma discussão mais profunda do tema abordado nesse estudo. Ao analisar qualitativamente a entrevista com a psicóloga e possíveis empregadores decidiu-se por utilizar o relato de ambos, porém divididos em duas esferas. Desse modo será possível maior compreensão de todos os envolvidos que incorporam este trabalho. Para da continuidade segue – se uma breve abordagem sobre a unidade de investigação ABEOC.

3.1 CONHECENDO A UNIDADE INVESTIGADA ABEOC BRASIL

A Associação Brasileira de Empresas de Eventos fundada em 15 de janeiro de 1977 busca auxiliar, organizar e resguardar as inclinações das empresas associadas a ela que são representados por: promotoras, organizadoras e prestadoras de serviços para eventos que seguem cadastradas de acordo com a Lei Geral do Turismo 11.771/08 e seu Decreto Regulamentador. Segundo o Ministério do Turismo:

Esta Lei estabelece normas sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico e disciplina a prestação de serviços turísticos, o cadastro, a classificação e a fiscalização dos prestadores de serviços turísticos. (BRASIL, 2008)

A entidade é composta por aproximadamente 500 associadas como já foi ponderado anteriormente e conta com três conselhos em seu quadro administrativo, sendo eles: Conselho Nacional, Conselho Fiscal e o Conselho de Presidentes Estaduais constituído pelos membros eleitos e associados. A entidade também possui em seu cerne os seguintes objetivos que norteiam seus passos:

- Defender os interesses das associadas, tornando a atividade de organização e prestação de serviços em eventos reconhecida, valorizada e respeitada perante o mercado e as entidades institucionais e órgãos públicos;
- Promover e incentivar as relações entre suas associadas no sentido de possibilitar intercâmbio técnico e comercial através da promoção, realização e apoio de encontros, reuniões, eventos, cursos, projetos e similares;
- Orientação de interessados em como proceder para atuar na área de eventos de acordo com a legislação;
- Estímulo à prática de atividades com um elevado sentido ético nas relações entre as associadas e, entre essas e o mercado.

A fim de alcançar seus objetivos é feita a promoção de diferentes atividades que vão desde reuniões, palestras, divulgações, orientações e incentivo aos assuntos que abrangem a indústria de eventos. Sendo assim, por abrigar um grande contingente de empresas voltada aos serviços de eventos, sua representatividade e importância decidiu-se utilizá-los como sujeito investigado. Por fim tomar conhecimento das praticas voltadas a diversidade dentro do setor de eventos.

3.2 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Este tópico destina-se a uma breve introdução da discussão dos resultados obtidos. Como o estudo é composto por uma pesquisa qualitativa aplicada a categorias distintas, a discussão terá como base a extração de algumas falas e relatos dos discursos desses entrevistados.

3.2.1 Diversidade no âmbito organizacional

Nesta categoria na qual se tem o posicionamento dos possíveis empregadores quanto à inclusão de pessoas com deficiência intelectual, mas

especificamente com síndrome de Down observou-se que todos os respondentes têm suas associadas no Estado do Rio de Janeiro e na apresentação da figura 4 é possível observar de forma sistemática os principais pontos abordados na entrevista.

Figura 4 – Informações pertinentes às associadas entrevistadas

DADOS SOBRE AS ASSOCIADAS ENTREVISTADAS				
Entrevistados	Principal atividade da associada	Possui política sobre gestão da diversidade	Há colaboradores c/ deficiência	Interesse em colaborador c/ deficiência intelectual
Entrevistado N° 01	Organização de congressos	Sim	Não no quadro permanente	Sim
Entrevistado N° 02	Hotelaria/ espaços para eventos	Sim	Sim	Não
Entrevistado N° 03	Organização de eventos	Não	Não	Sim
Entrevistado N° 04	Gestão de espaços de eventos	Sim	Sim	Não
Entrevistado N°05	Organização de congressos	Não	Não	Sim
Entrevistado N° 06	Promoção de feiras e congressos	Não	Não	Nunca pensou na possibilidade
Entrevistado N° 07	Organização de congressos	Não	Não	Sim

Entrevistado N° 08	Organização de eventos e fretagens	Não	Não	Não
Entrevistado N° 09	Locação de equipamentos audiovisuais	Não	Não	Nunca pensou na possibilidade
Entrevistado N° 10	Organização de eventos	Não	Não	Nunca pensou na possibilidade
Entrevistado N° 12	Transportes	Não	Não	Não
Entrevistado N° 13	Organização de eventos corporativos	Não	Não	Não

Fonte: Elaboração própria

Ao analisar os dados coletados e os discursos dos envolvidos vê-se que a maioria das associadas não possui uma política voltada para a gestão da diversidade e das três que contém somente duas empresas tem pessoas com deficiência no seu quadro permanente de funcionários. Desse modo vale lembrar que as empresas de eventos muitas das vezes fazem contratação de mão de obra temporária e no caso dos entrevistados duas associadas já teve em seus eventos colaboradores com algum tipo de deficiência, mas não foi identificado o tipo de deficiência deixando margem para se pensar que não foi intelectual.

Quando indagados sobre o interesse em colaboradores com Síndrome de Down ou, por exemplo, qualquer outra deficiência intelectual dos que responderam afirmativamente foram sucintos e pontuais. Já os que responderam que não tem interesse, exceto o respondente do setor hoteleiro não apresentou justificativa. Em contrapartida três deles justificam se por meio dos seguintes discursos:

Não, pois no momento meu quadro de funcionário é fixo e pequeno, mas é importante a contratação para a conscientização quanto à necessidade de aumentar. (entrevistado nº1)

Nesse momento não, pois para nossa atividade é necessário um discernimento muito grande. (entrevistado nº8)

No meu ramo não contratamos. (entrevistado nº 11)

No primeiro discurso, o gestor se mostra consciente da importância da contratação da diversidade e acaba exprimindo uma negativa apenas em relação ao seu quadro fixo de funcionários. Já os outros dois utilizam a atividade exercida pela associada como agente de exclusão, provavelmente por acreditar que não há abertura para esses indivíduos em sua área de atuação. Contudo, surge uma resposta intrigante, quando os mesmos foram questionados sobre o interesse em profissionais com DI e acabaram afirmando que:

“Nunca pensei nessa possibilidade.”

(entrevistado nº 6, nº 9 e nº10)

Tendo em vista esse relato, é possível perceber que esse tipo de resposta, vem repleto de dúvidas e questionamentos. Por fim acaba evidenciando mesmo que timidamente que a falta de conhecimento sobre esses indivíduos acabam por limitar a visão desses empregadores diante de uma nova possibilidade. Também se torna visível que frente ao novo, do desconhecido, ainda se faz presente a generalização guiada por estereótipos conduzidos por pensamentos imediatos que acaba dispondo-se de juízos de valor como contribui Silva (2006).

No decorrer da entrevista, os 12 gestores são questionados a respeito da LBI – Lei Brasileira de Inclusão Nº 13.146, para saber se há por parte deles e suas associadas alguma ideia do que abrange a mesma. Entre todos os entrevistados, apenas quatro deles tem uma breve ideia sobre a Lei. Dentre os discursos considera-se relevante a resposta de um dos respondentes sendo ela:

“Tenho conhecimento, mas precisa de mais divulgação.” (Entrevistado 10)

Apesar da Lei estar disponível online para quem quiser entender e tomar conhecimento de suas implicações, um dos gestores julga necessário maior divulgação sobre a lei. O que leva a pensar se a maioria das empresas segue a margem ao que de fato é proposto pela lei, apenas conhecendo a superficialmente. Remetendo que a gestão da diversidade foi tida como uma saída empresarial a variada e crescente força de trabalho e as conveniências de competitividade como

aponta Fluery (2000). Desse modo, acaba por realçar a ideia de que as empresas podem se valer da mão de obra de colaboradores com deficiência apenas para obter vantagem competitiva.

De qualquer forma, hoje as empresas com determinado número de funcionários, contam com as leis para dá início ao processo de inclusão, mas se faz necessário lembrar que algumas das associadas não se enquadram nesse requisito por serem micro empresas. Porém, isso não as impedem de fazer inclusão por meio dos eventos que realizam ou diretamente no quadro fixo de funcionários da empresa.

A fim de conhecer a opinião desses gestores em relação à contratação desses profissionais foram perguntados aos gestores quais seriam as principais oportunidades e desafios para a inclusão desses indivíduos com Síndrome de Down na operacionalização de eventos. A princípio uma das entrevistadas questionadas sobre o interesse nesses profissionais alega, também como os demais, não ter interesse e em seguida pontua:

Que pode correr riscos dependendo do nível da deficiência, ainda mais se for intelectual como sugere a pesquisa. Porém não descarto em ajudar e trabalhar com algum profissional com deficiência intelectual, desde que esse apresente as capacidades necessárias, para o desenvolvimento de determinada atividade. (Entrevistado nº13)

Na fala apresentada, em um primeiro momento, ainda é reforçada a ideia do desconhecido e das limitações que podem apresentar a relação de empregadores e empregados. Quando o pesquisado se apropria da palavra “ajudar” acaba por exprimir mesmo que de forma não proposital a ideia de “favor” como se a pessoa com deficiência só fosse capaz de ser inserido no mercado de trabalho ou até mesmo na sociedade por intermédio de um favor. Relativo a isso Sasaki (2005) argumenta que:

O desenvolvimento, por meio da educação, reabilitação etc, das pessoas com deficiência deve ocorrer dentro do processo de inclusão e não como um pré-requisito, como se essas pessoas precisassem pagar ingressos para poderem fazer parte da sociedade (das escolas comuns, das empresas comuns etc). (p.21)

A respeito dos desafios apontados para ter pessoas com Síndrome de Down na operacionalização de eventos, é apontado o preconceito nesse processo. De modo que um dos entrevistados alega que o preconceito pode ocorrer por parte de

quem vai ao evento, pois segundo o gestor pode variar de acordo com o público alvo do evento se nesse caso eles estiverem atuando no mesmo. Mas cogita a possibilidade de acharem uma boa atitude por parte da associada, uma vez que acredita que as pessoas estão mais abertas ao tema. Em contrapartida outro gestor considera que há preconceito na hora de inserir esse cidadão e conclui que ainda há muito que disseminar acerca do assunto, ainda mais quando existe um tabu em torno da deficiência intelectual como afirma.

O entrevistado ainda declara que a realização de eventos como se sabe envolve muita pressão e é composto por imprevistos, então é imprescindível alocar em determinadas áreas pessoas que saibam lidar com tal situação não importando se ela tem deficiência ou não. Quanto às oportunidades de inserção desses profissionais os gestores veem oportunidades de atuação deles em recepções, dando suporte ao público que chega aos eventos. Se mostram cientes quanto à existência de pessoas com Síndrome de Down capazes tanto ou mais que pessoas sem qualquer síndrome, podendo esta vir a ser em alguns casos até mais produtiva. Por fim, depois de tal afirmação por parte de um desses gestores, tem-se como saldo final das entrevistas que a maioria dos respondentes considera válida a inclusão das pessoas com Deficiência intelectual.

3.2.2 A inclusão do colaborador com deficiência intelectual segundo um psicólogo

Nessa categoria considera-se o relato de uma psicóloga e pedagoga no tocante da inclusão de pessoas com Síndrome de Down no mercado de trabalho e no segmento de eventos. A princípio optou-se por saber qual é considerado o principal empecilho para fazer a inclusão desse profissional no mercado de trabalho e a resposta que se obteve condiz exatamente com o que os empregadores das empresas de eventos deixaram transparecer. Sendo apontado pela entrevistada como principal empecilho hoje a falta de conhecimento da sociedade das funcionalidades e potencialidades que esses indivíduos possuem no trabalho, pois segundo a entrevistada ainda existem ideias pré-concebidas de que são pessoas

não capazes, dependentes e às vezes consideradas sem autonomia para dizerem o que pensam.

A entrevistada ainda atenta para a questão da surpresa, que pode ser proporcionada as pessoas sem deficiência quando começam a interagir e vivenciar experiências com pessoas desse grupo que acabam mostrando lhes que é e pode ser completamente o contrário do que eles pensam inicialmente quando são vistos de perto. Acerca da questão do preconceito a pesquisada ressalta que a existência de mais pessoas com outras deficiências que não intelectual, como evidenciado nesse estudo, acaba por colaborar com essa situação, porém destaca o descrédito para se chegar à área do intelecto. De acordo com a mesma, ainda se pensa na deficiência mais leve por parte dos empregadores uma vez que esses também consideram mais complexos e trabalhosos a inclusão de pessoas com DI, pois talvez necessitem fazer a customização do ambiente de trabalho assim como ocorre com demais deficiências. A respeito da questão do intelecto a respondente considera que:

A questão do intelecto, a questão da cognição até para nós estudiosos é um grande enigma entender essa questão da cognição, para o empregador então é ainda maior. E a questão da dependência, as pessoas com deficiência intelectual vários jovens e adultos ainda são dependentes de acompanhantes, e isso também para o empregador assusta um pouco. Por haver uma dependência na questão do ir e vir, que é uma outra característica do grupo de pessoas com deficiência intelectual então isso ainda assusta. (Psicóloga e pedagoga entrevistada)

A partir desta afirmação se fez necessário tentar entender como é que ocorre de fato esse processo de inclusão, entender quem são esses acompanhantes, sua importância e relação entre eles e os empregadores. Desse modo a organização, mas especificamente o setor de recursos humanos é no primeiro momento aquele que precisa estar atuando para fazer a customização no ambiente de trabalho, criando e implementando metodologias de inserção do indivíduo na empresa. De modo que esse setor deve avaliar quais são as atribuições que esses indivíduos podem exercer, se precisam de algum apoio para realizar suas atribuições, como acontece também com uma pessoa sem deficiência dentro de um novo trabalho como aponta a entrevistada. O que acaba reafirmando que as empresas devem ser adequadas para as pessoas com e sem deficiência como regulamenta as leis.

No que diz respeito aos acompanhantes a pedagoga refere-se aos responsáveis desses indivíduos como os pais, uma vez que alguns são dependentes no quesito ir e vir como já mencionado. Acerca dessa relação entre organização e família parte-se do exemplo das experiências dos próprios alunos da instituição a qual atua a profissional. E diante de tais experiências argumenta-se:

Que é sempre uma boa relação desde que cada um saiba qual é o seu papel. Deve se ter bem claro o papel de ambas às partes. O empregador deve saber qual o seu papel diante da família e se colocar dessa forma e a família também logicamente vai entender seu papel ali. O que a gente vê de experiência até mesmo aqui na Favo , tem sido de grande de ganho. Porque o familiar é aquele quem esta dia a pós dia ali com aquele indivíduo então, as vezes, dados reais, hábitos, formas de se conduzir esse familiar vai apresentar [...] Se a família já apresentar essa rotina, o empregador já estará ciente. Então é sempre interessante que a família seja uma parceira, seja mais um para ser um suporte para que esse indivíduo tenha plenamente seus direitos desenvolvidos. (Psicóloga e pedagoga entrevistada)

Como abordado pela entrevistada percebe-se que a família tem papel fundamental no intercambio entre contratantes e contratados. Sendo a família o primeiro ambiente social de qualquer indivíduo e é meio a essa conjuntura que eles desenvolvem suas primeiras questões de relacionamento (SILVA; PRAIA; SILVEIRA, 2015). Todavia, a família em alguns momentos podem se posicionar como um a gente desafiador como aponta o seguinte relato:

A família tem uma história de superproteger principalmente esses indivíduos adultos. Eles estão acostumados a superprotegê-los, a falar por eles, acostumados até na terminologia utilizar a palavra “criança”. Ainda é um desafio olhar pra eles e vê-los como adultos. [...] A organização não pode viver o ciclo histórico de infantilização. É preciso ter um raio de ação entre ambas às partes e se a família entender seu lugar não haverá problemas.” (Psicóloga e pedagoga entrevistada)

Sobre isso alguns autores pontuam (SILVA; PRAIA; SILVEIRA, 2015) que alguns familiares exprimem temores em relação ao tratamento que seus entes queridos podem vir a ter no ambiente organizacional que pode parecer ameaçador.

No contexto inserção no mercado de eventos a entrevistada afirma que vê total possibilidade dessas pessoas atuarem no segmento de eventos, como qualquer pessoa sem deficiência começa também nesta área, eles também podem ir amadurecendo no ramo. Quanto à questão de inserção desses indivíduos na operacionalização de eventos, foi questionada a mesma se a ocupação dele nesses cargos possa ser vista com inferioridade, sendo isso uma questão levantada no desenvolvimento do projeto de elaboração desse estudo que acabou culminando na

não especificação de um único tipo de evento. Logo começar na parte operacional faz parte de um processo e quando se pensa na inclusão como um todo, em relação aos negros, mulheres na gestão, pessoas com deficiência de modo geral envolve um processo histórico que acabam por passar as pessoas com deficiência intelectual, como discorre a entrevistada. Sobre trabalharem na parte operacional a entrevistada também relata:

Uma realidade vivida aqui foi à implementação do curso de auxiliar de serviços gerais, que foi um desafio. Por que vários pais se questionaram: Meu filho vai pegar em uma vassoura? Meu filho vai limpar o jardim? Mas quando viram a alegria e a realização dos alunos, porque eles não tem esses preconceitos culturais e sociais estabelecidos como nós temos. Pra eles é um trabalho uma ação e qualquer ação humana é trabalho. É isso que eles querem. Querem trabalhar. (Psicóloga e pedagoga entrevistada)

Ainda sobre a atuação desses colaboradores pode se fazer uma relação aos relatos dos empregadores de eventos, quando levantam a questão dos imprevistos e pressão que acabam regendo o mundo dos eventos a pedagoga ratifica que há profissionais com deficiência capazes de atuar nesse meio, de modo que tudo vai acabar depende do perfil do cargo oferecido a esse colaborador como ocorre com pessoas sem deficiência. Sendo a questão do tempo, algo primordial uma vez que esses indivíduos sinalizam que cada um tem seu tempo de atuação e seu tempo de ação, mesmo estando ciente que nos eventos é preciso ter um tempo. Tal informação ressalta algo que a maioria das pessoas não consegue entender em relação ao tempo e que para alguns gestores pode ser visto como um desafio.

No decorrer dessa investigação pontuou-se a questão do autogerenciamento que é algo particularmente recente no desenvolvimento de pessoas com deficiência e certamente desconhecido por muitos gestores. Em relação ao autogerenciamento a entrevistada afirma que:

Autogerenciamento é a capacidade do indivíduo se auto gerenciar, se auto gerir. O autogerenciamento é um conceito que vem da administração. É poder exercer, planejar, organizar e colocar em prática suas ações. Então primeiro temos que olhá-los como capazes inclusive de fazer escolhas e nem isso era visto e agora a gente ensina esses indivíduos a poderem exercer suas escolhas e assumi-los também. E outro conceito que vem do autogerenciamento é auto defensoria. Além dele poder se gerir ele tem que aprender a se defender o que é uma questão importantíssima.

Com relação à abordagem de autogerenciamento entende-se que é uma prática importante na vida desses jovens e que pode contribuir significativamente

para sua inserção e inclusão no mercado de trabalho. Quanto à diversidade, questionou-se a entrevistada se dos empregadores que costumam buscar colaboradores na instituição se algumas deles têm políticas de gestão da diversidade, para que se tenha uma ideia mesmo que mínima quanto essa prática. Então a mesma exemplifica que algumas das empresas ligadas a área alimentícia já tinha uma política da diversidade enquanto outra empresa também da área alimentícia não havia, porém a partir do momento que tomou conhecimento das práticas da escola de capacitação passou a trabalhar com a diversidade. E ressalta que o saldo para as empresas acaba sendo de uma experiência positiva, mesmo que elas estejam cientes dos desafios como, por exemplo, o limite tênue entre família e empregadores, passam a capacitar os demais colaboradores para lidar com o novo colaborador, também ressalta que elas acabam por perceber mais o profissional.

Apesar das mudanças e do saldo positivo percebido nas empresas que foram exemplificados pela psicóloga, ainda há empresas em busca de fazer apenas o papel burocrático cumprindo com as leis de cotas e que por isso só procuram indivíduos que tenham Síndrome de Down visando um aspecto estético que, por exemplo, um autista não tem tão evidenciado. O que acaba deixando explícita que ainda tem muito que se mudar nas organizações.

E por fim fica evidente a importância da inclusão de um colaborador com deficiência no mercado de trabalho, pois segundo a entrevistada:

Eles se realizam como pessoas. Porque nós seres humanos nos realizamos quando a gente tem efetivamente alguma ação no mundo. Ou a gente trabalha, ou a gente estuda alguma coisa que faça sentido. Estudar pra que? Aprender a lê pra que? Se colocar pra que? Eu acho que o trabalho dá um que de sentido a essa existência. Permite que eles possam ser e fazer, aprender a ser, aprender a fazer. E aprendendo a ser reconhecidos, porque o trabalho é o reconhecimento do trabalho. E aprender até a ter além do ser quando querem comprar alguma coisa pra eles ou ajudar em casa.

Assim acerca do trabalho para as pessoas com deficiência, o trabalho como atividade desenvolvida na conjuntura de relações sociais é decisivo e primordial na construção da identidade pessoal e social do indivíduo, como também da autoestima e compreensão de dignidade como corrobora Arranha (2003).

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

O objetivo do presente trabalho foi diagnosticar os desafios e oportunidades para promover a inserção dos indivíduos com Síndrome de Down no segmento de eventos. Este objetivo foi alcançado por meio de uma pesquisa teórica que embasou esse estudo e serviu para aprofundar o tema abordado levando a realizações de entrevistas que culminaram em dados que permitiram obter um resultado.

A investigação realizada com os gestores da Associação Brasileira de Eventos e com uma psicóloga e pedagoga atuante em um centro de apoio especializado a educação, levou a duas categorias sendo elas a visão de inclusão no âmbito organizacional e a inclusão segundo o olhar de um profissional da área da saúde e educação, possibilitando responder a questão problema desse estudo.

Foi possível identificar que o nível de inserção de pessoas com deficiência intelectual, mais especificamente pessoas com Síndrome de Down no segmento de eventos é quase inexistente, uma vez que alguns gestores já apontaram trabalhar com a diversidade sem identificar qual deficiência esses indivíduos possuíam. Por meio dos relatos fica claro a existência de determinada resistência por parte dos gestores por não terem conhecimento a respeito das capacidades desses possíveis colaboradores, pensando apenas nas limitações e desafios que imaginam poder sofrer.

Contudo, também se observou por parte desses gestores que a ideia e possibilidade de inclusão das pessoas com deficiência intelectual, em um primeiro momento foi desconsiderado por alguns deles passando a ser válida e possível no final da entrevista. Expressando uma expectativa em relação à inclusão desses profissionais no Turismo por meio da indústria de eventos. Quanto à visão da pedagoga e psicóloga permitiu a esse estudo reafirmar que o maior problema acerca da inclusão ainda é a falta de conhecimento, que fica evidente nos relatos dos gestores. Também deixa claro que ainda são necessárias mudanças com respeito ao pensamento de inclusão por parte das organizações sendo ela ou não obrigada a cumprir com as leis de cotas.

Portanto conclui-se que é preciso incluir esses indivíduos no mercado não somente para cumprimento burocrático, mas sim para praticar o que concerne de

fato o processo de inclusão. E que é possível fazer do turismo de eventos um fator de inclusão da diversidade, ainda mais por ser o turismo fundamentalmente de interações entre pessoas em qualquer um de seus aspectos. Logo deve se compreender que tais interações estimuladas pelo turismo junto com as possibilidades que apresenta e as proporções que assumem atualmente, fazem com que o turismo possa a vir a se torna um dos principais meio de mudança da atualidade como contribui Dias (2005).

O trabalho apresentou significativa dificuldade com relação à obtenção de dados por parte das associadas ABEOC que apesar de todo apoio institucional acabou inviabilizando a pesquisa quantitativa e que mesmo com a toda a insistência para nova divulgação da pesquisa não se obteve o resultado esperado, e de acordo com os gestores o problema foi de responsabilidade da própria associação quanto à divulgação do instrumento online. Este fato corrobora a percepção de que há um real distanciamento da questão da inclusão por parte deste segmento. Também se pontua certa dificuldade na obtenção de autores que abordem a questão da inclusão em eventos.

Apesar de todos os percalços inerentes ao desenvolvimento deste estudo, pode-se destacar que contribui para dar início a discussão do turismo de eventos como fator de inclusão de pessoas com deficiência intelectual e observar que ainda é incipiente a questão da gestão da diversidade no turismo.

Assim espera-se que esse estudo possa despertar o interesse de futuras pesquisas acerca do tema abordado, fazendo com que surjam novos questionamentos e conseqüentemente resultados que permitam a ampliação e promoção da gestão da diversidade e inclusão desses cidadãos com deficiência. E que sirva de alerta para a necessidade de efetivo processo de inclusão profissional desses indivíduos por meio do turismo.

REFERÊNCIAS

ABEOC BRASIL. Disponível em: < <http://www.abeoc.org.br/2014/10/ii-dimensionamento-economico-da-industria-de-eventos-no-brasil/>> Acesso em: 22 setembro 2015.

ABNT. Disponível em: <<http://www.abeoc.org.br/2016/10/setor-de-eventos-agora-tem-normas-da-abnt/>> Acesso em: 25 março 2017.

ANDRADE, José Vicente. **Turismo**: fundamentos e dimensões. São Paulo: Ática, 1992.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Turismo**: segmentação do mercado, 5 ed. São Paulo: Futura, 2002.

ALLEN, Johnny *et al.* **Organização e gestão de eventos**. 3 ed. São Paulo: Elsevier, 2008.

ARANHA, Maria Salete Fábio. **Trabalho e emprego**: instrumento da identidade pessoal e social. São Paulo: Sorri Brasil; Brasília: Corde, 2003. Disponível em: <<file:///C:/Users/Paloma/Downloads/Trabalho%20e%20Emprego%20Instrumento%20de%20construcao%20da%20Identidade%20pessoal.pdf>> Acesso em: 30 maio 2017.

BITENCOURT, Claudia *et al.* **Gestão contemporânea de pessoas**: novas práticas, conceitos tradicionais. 2.ed. São Paulo: Bookman.

BRASIL. **Lei 8.213/91**. Lei de Cotas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm> Acesso em: 27 abril 2017.

----- **Lei 11.771/08**. Lei geral do turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/secretaria_politicas/dpd/MTur_-_fev2014.pdf> Acesso em: 26 maio 2017.

----- **Lei 13.146/15**. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2015/lei/l13146.m> Acesso em: 02 agosto 2016.

BRITO, Janaina; FONTES, Nena. **Estratégias para eventos**: uma ótica do marketing e do turismo. 2.ed. São Paulo. Aleph, 2006.

CANTON, Antonia Marisa. Evento, um potencializador de negócios. In: PANOSSO, Netto; ANSARAH, Marília Gomes. M.(org.) **Segmentação de mercado turístico**: estudos, produtos e perspectivas. Manole. 1. ed. São Paulo: 2009, p.198-212.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações, 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. Disponível em : <<https://books.google.com.br/books?hl=pt->

BR&lr=&id=5XUALBIDdQwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=CHIAVENATO+2008&ots=5vRV6kcSQK&sig=YX78tuxCclBnGHbyBLgR_ej5QsU#v=onepage&q=CHIAVENATO%202008&f=false> Acesso em: 5 abril 2017.

DIAS, Reinaldo. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Atlas, 2005.

EMBRATUR. Disponível em: < http://www.embratur.gov.br/piembratur-new/opencms/salalmprensa/artigos/arquivos/Turismo_contribui_com_9_do_PIB_mundial.html> Acesso em: 26 junho 2015.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v.40,n.3, p.18 – 25,jul.-set.,2000.

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6. ed. São Paulo: Atlas,2008. Disponível em:< <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf> > Acesso em: 18 maio 2016.

HANASHIRO, D.M.M. CARVALHO, S. G. de. Diversidade cultural: panorama atual e reflexões para a realidade brasileira. **Revista de Administração**. Porto Alegre, V.11, N.5,set.-out.,2005. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/pdf/4011/401137448001.pdf> > Acesso em: 25 novembro 2016.

_____. ; PEREIRA, J.B.C. A Gestão da diversidade: uma questão de valorização ou de dissolução das diferenças? In: Encontro Nacional de Pós-graduação em Administração. Rio de Janeiro. **Anais... ENANPAD XXI**, 2007. Disponível em:< <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/EOR-B3178.pdf>>Acesso em: 22 novembro 2016.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em:< <http://www.portalinclusivo.ce.gov.br/phocadownload/cartilhasdeficiente/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia.pdf> >Acesso em: 18 julho 2016.

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thompson Learning,2003.

JENKINS, Carson L; LICKORISH, Leonard J. **Introdução ao turismo**. 5.ed. Rio de Janeiro: Campus e Elsevier,2000.

MATIAS, Marlene. **Organização de Eventos: procedimentos e técnicas**. 4. ed.rev.e.ampl.-Barueri,SP: Manole,2007.

MIRANDA, Arlete Aparecida Bertolo. História, deficiência e educação especial. Unicamp, 2003. Disponível em:< http://www.histedbr.fe.unicamp.br/revista/revis/revis15/art1_15.pdf> Acesso em: 27 maio 2017.

ROGERS, Tony; MARTIN, Vanessa. **Eventos: planejamento, organização e mercado**. São Paulo: Elsevier,2011.

SANCHO, Amparo *et al.* **Introdução ao turismo:** Organização Mundial do Turismo. São Paulo: ROCA, 2001.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 5, n.24, jan.-fev., 2002. Disponível em: <file:///C:/Users/Paloma/Downloads/TERMINOLOGIA%20SOBRE%20DEFICIENCIA%20OK%20(1).pdf> Acesso em: 25 novembro 2016.

_____. **Inclusão:** O paradigma do século XXI. Revista da Educação Especial. Outubro 2005, p.19-23. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf > Acesso em: 23 outubro 2016.

SILVA, Luciene M. da. **O estranhamento causado pela deficiência:** preconceito e experiência. Revista Brasileira de Educação. v.11.n.33.set.-dez., 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v11n33/a04v1133.pdf> Acesso em: 30 maio 2017.

SILVA, Odair Vieira da; KEMP, Sônia Regina Alves. **A evolução histórica do turismo: da antiguidade clássica a revolução industrial – século XVIII.** Revista Científica Eletrônica de Turismo.v.5.n.9.jun., 2008. Disponível em: <http://faef.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/ICDQdUloe9pbXyB_2013-5-22-15-51-11.pdf > Acesso em: 30 setembro 2015.

SILVA, Priscila Neves; PRAIS, Fabiana Gomes; SILVEIRA, Andréa Maria. **Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil:** Cenário e perspectiva. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/csc/v20n8/1413-8123-csc-20-08-2549.pdf> Acesso em: 30 maio 2017.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 5.ed.São Paulo: Atlas, 2004

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO ONLINE UTILIZADO PARA PESQUISA

1º Bloco - Refere-se ao quadro de funcionários permanentes das associadas.

1. Qual o Estado de atuação da organização associada à ABEOC?
2. Qual a principal atividade da associada , segundo site da ABEOC?
 - () Agência receptivos e viagens
 - () Cerimonial e receptivo
 - () Comunicação e marketing
 - () Entidade de Classe
 - () Espaço para eventos
 - () Alimentos e bebidas
 - () Organização e promoção de eventos
 - () Fornecedores de matéria
 - () Hotéis e meios de hospedagem
 - () Infraestrutura
 - () Equipamento de áudio visual
 - () Parque temático
 - () Outras atividades
3. Quanto ao número de empregados em sua empresa, como ela se classificaria?
 - () Micro: Até 9 empregados
 - () Pequena : De 10 a 49 empregados
 - () Médio: De 50 a 99 empregados
 - () Grande: Mais de 100 empregados
4. Há algum colaborador com deficiência na empresa?
 - () Não
 - () Sim
5. Quantos colaboradores com deficiência há na empresa?
 - () Nenhum
 - () 1 a 5
 - () 6 a 10
 - () 11 ou mais
6. Caso tenha colaboradores com deficiência, qual o tipo de deficiência?
 - () Auditiva
 - () Intelectual ou mental

- Motora
- Visual
- N/A

7. Se a deficiência for intelectual ou mental, qual é a deficiência?

- Asperger
- Autismo
- Síndrome de Down
- Outros
- N/A

8. Que tipo de cargos esses profissionais ocupam?

- Gerencial
- Operacional
- N/A

9. Qual a faixa etária desses colaboradores?

- 18 anos
- Entre 18 e 25 anos
- Entre 26 e 33 anos
- Entre 34 e 41 anos
- Entre 42 e 49 anos
- 50 ou mais
- N/A

10. Qual o sexo predominante desses colaboradores com deficiência?

- Feminino
- Masculino
- N/A

11. A empresa tem alguma política sobre gestão da diversidade?

- Não
- Sim

12. Se houver tal política, em que ela é baseada e como funciona?

13.Caso não tenha tal política, há interesse nesse tipo de colaborador?

Não

Sim

14.Qual o posicionamento da empresa em relação aos colaboradores com deficiência?

2 ° Bloco - É destinado aos organizadores de eventos que venham a ter na associada ABEOC

15.Organizador de eventos da associada utiliza na realização de eventos mão de obra de pessoas com deficiência?

Não

Sim

16.Quando há a participação desse tipo de colaborador é por?

Iniciativa própria do organizador

A pedido do cliente

N/A

17.Segundo as tipologias de eventos mais comuns nas regiões brasileiras apresentadas no II Dimensionamento Econômico da Indústria de Eventos no Brasil 2013. Em que tipo de eventos esses indivíduos costuma atuar?

Eventos socioculturais

Feiras

Reuniões

Eventos esportivos

Convenções

Exposições / leilões

Congressos

Outros tipos

Eventos Mistos

18.Levando-se em consideração o processo de terceirização que ocorre para a organização de eventos, e qual das áreas abaixo o colaborador com deficiência costuma atuar?

Serviço de animação e recreação

- Serviços de buffet
- Serviços de cadastramento
- Serviços de recepção
- Garçom / Maitre
- Outros
- N/A

19. Qual a opinião do organizador de eventos com relação à colaboração do profissional com deficiência na atuação do evento?

APÊNDICE B – FORMULÁRIO UTILIZADO PARA PESQUISA QUALITATIVA COM GESTORES DA ABEOC

Questionário de Gestão da diversidade

1. Qual o estado de atuação do gestor da associada ABEOC?
2. Qual a principal atividade da associada segundo site da ABEOC?
3. A empresa tem alguma política sobre gestão da diversidade?
4. Há algum colaborador com deficiência?
5. Como gestor há algum interesse em colaboradores com deficiência, mais especificamente deficiência intelectual?
6. No seu ponto de vista quais seriam as principais oportunidades e desafios para inclusão de colaboradores com deficiência na operacionalização de eventos?
7. Há alguma ideia por parte da associada sobre o que abrange a Lei de inclusão nº 13.146?
8. A que o senhor atribui a baixa aderência de resposta ao primeiro questionário online?
9. Consideram válida a inserção desse tipo de profissional?

APÊNDICE C – ROTEIRO UTILIZADO PARA ENTREVISTA COM PEDADOGA E PSICOLOGA

Entrevista dia 31/10/16 - Entrevistada : Sonia Mendes

1. Como estudiosa e profissional que lida com indivíduos com deficiência intelectual, você pode apontar qual o principal empecilho para a inclusão desses indivíduos no mercado de trabalho?
2. Pode-se dizer que a questão do autogerenciamento desses jovens é algo novo?
3. Você acredita que há possibilidade da inserção de jovens com deficiência intelectual no setor de eventos, mas especificamente com Síndrome de Down?
4. É mais comum ver esses indivíduos ocupando cargos operacionais ou gerenciais?
5. Como ocorre o ingresso de um colaborador com esse perfil dentro de uma organização? Há acompanhamento de um psicólogo ou pedagogo como mediador de todo o processo?
6. Levando em consideração suas experiências com esses grupos, o que se pode esperar da relação entre família e organização contratante?
7. Você poderia elencar quais os principais desafios apresentados durante o processo de inclusão de um indivíduo com deficiência intelectual no mercado de trabalho?
8. Quais os benefícios que a integração com o mercado de trabalho pode proporcionar a esses indivíduos?