

BEM-VINDOS AO MUNDO: ATENDIMENTO INCLUSIVO OU NÃO PARA OS VIAJANTES SOLO NAS HOSPEDAGENS

JOYCE DIAS ACACIO ANDRE

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO ESALQ

NATÁLIA MUNARI PAGAN

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

KARINA MUNARI PAGAN

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (USP)

BEM-VINDOS AO MUNDO: ATENDIMENTO INCLUSIVO OU NÃO PARA OS VIAJANTES SOLO NAS HOSPEDAGENS

1. INTRODUÇÃO

Turismo e inclusão social andam lado a lado. Ao buscar o conceito de turismo, é possível encontrar várias definições que envolvem economia, deslocamento de um território para outro, lazer, bem-estar, cultura e afins (Nematpour, Oshriyeh e Ghaffari,2024; Yozukmaz, 2024). Netto (2013) apresenta essa variedade de explicações, que vai desde as primeiras pesquisas publicadas na temática, em 1883, que definem o turismo como uma mudança de ares, no qual o indivíduo se desloca de um lugar para outro, até definições mais completas e modernas, que propõe o elo que integra povos. (Netto, 2003; Alonso-Vazquez et al., 2024, Kumar et al., 2024, Zhang,Guan e Zhang, 2024)

Mesmo o contato com novas culturas estar relacionado à essência de viajar, é possível notar que existe uma falta de aceitação dessa diversidade (Adinugraha e Shulthoni, 2024, Edi, 2024). Medeiros, Solange e Silva (2019) afirmam no artigo Reflexões sobre o turismo inclusivo, que existe uma necessidade de promoção e estruturação dos serviços turísticos no Brasil, para que a categoria consiga atender a todos os públicos de maneira adequada, incluindo as pessoas com deficiência (Nematpour, Oshriyeh e Ghaffari,2024; Yozukmaz, 2024).

A inclusão social no turismo é assunto de mercado e inovação, assim como é também uma demanda para promoção de ética e aceitação à diversidade (Nematpour, Oshriyeh e Ghaffari,2024; Yozukmaz, 2024). Ademais, o Código de Ética Mundial para o Turismo - criado pela Organização Mundial do Turismo [OMT] com um dos objetivos de promover o respeito universal e à equidade, sem distinção de raça, sexo língua ou religião - tem em sua primeira solicitação à compreensão e à promoção dos valores éticos comuns da humanidade, com espírito de tolerância e respeito à diversidade. Há também o decreto nº 9.791, de 14 de maio de 2019, que autoriza o Plano Nacional de Turismo 2018-2022, e propõe em seu art. 4º a definição de diretrizes para o desenvolvimento do turismo social, por meio de estímulos que torne o turismo acessível para todos.

Mesmo com esse forte potencial inovador, além das diversas teorias e leis que tornam obrigatória e necessária a inclusão no turismo, ainda há uma ausência muito grande de equidade e aceitação da diversidade no mundo das viagens (Adinugraha e Shulthoni, 2024, Edi, 2024). Isso, principalmente, em relação ao público feminino, que enfrenta desafios adicionais ao ter que viajar e enfrentar o sentimento de ameaça a sua segurança (Binney, Junek e Winn, 2006, Alonso-Vazquez et al., 2024, Kumar et al., 2024, Zhang,Guan e Zhang, 2024)

Outra vertente, é que as viagens solos tem se tornado cada vez mais tendência. É o que diz a pesquisa feita pela Meta e Offerwise, que 55% de 500 pessoas entrevistadas, em 2022, preferem fazer viagens solo. O Booking mostrou, em 2019, que um em cada três mulheres da geração Z (16-24 anos de idade) planejam viajar sozinhas pelo menos uma vez na próxima década. Isso mostra que cada vez mais as pessoas desejam se aventurar desacompanhadas, o que gera também maior necessidade da igualdade e equidade para gerar maior segurança.

Diante disso, o objetivo principal desta pesquisa é descobrir se o atendimento oferecido pelos funcionários de uma hospedagem é inclusivo e se há alguma variável (cor da pele, gênero, idade, perfil físico e deficiência) que interfere no modo como os viajantes solos são atendidos nestes estabelecimentos. O problema de pesquisa é: o atendimento oferecido pelos funcionários de uma hospedagem é inclusivo? Tendo em vista que a rede hoteleira é o principal setor do turismo, de acordo com o Ministério do Turismo e a Fundação Getulio Vargas (2017), trazer isso em evidência é de extrema importância para fomentar ações em prol da inclusão social no turismo

Também é importante ressaltar que este estudo pode trazer uma inovação ao abordar a análise do atendimento inclusivo pelos viajantes solos nas hospedagens. Não foi possível encontrar estudos que tenham feito esta investigação (SciELO, Web of Science, Google Acadêmico). Este artigo está organizado em seções: introdução, revisão da literatura, metodologia, resultados, discussão e conclusão.

2. REVISÃO DA LITERATURA

É possível perceber que o turismo é muito mais que somente ir para um lugar novo. Meneses (2007) afirma que é uma característica do homem se interessar por diferenças culturais e que faz parte do processo buscar conhecer os significados divergentes na vida de outros grupos sociais (Alonso-Vazquez et al., 2024, Kumar et al., 2024, Zhang, Guan e Zhang, 2024).

Irving e Frafelli (2012) defendem a tese de que o turismo inclusivo – definido amplamente como inclusão política e participação democrática de todos, além dos princípios da universalidade e às tecnologias de acessibilidade para portadores de necessidades especiais e grupos diversos de turistas – é uma oportunidade de inovação em planejamento turístico, que implica mudança de comportamento e atitude ética (Adinugraha e Shulthoni, 2024, Edi, 2024).

De acordo com Binney, Junek e Winn, (2006) e Alonso-Vazquez et al., (2024) o espaço turístico para o público feminino é objeto de concurso, de modo que a mulher não consegue se comportar do mesmo jeito que os homens, devido ao risco de assédio frequente. Ademais, o estudo aponta que isso gera insegurança, assim como também se torna uma restrição que interfere no desejo delas viajarem (Alonso-Vazquez et al., 2024, Kumar et al., 2024, Zhang, Guan e Zhang, 2024).

3. METODOLOGIA

Foi feita uma pesquisa quantitativa, qualitativa, levantamento, de carácter descritivo e exploratório. Para alcançar o objetivo da investigação proposta, que é descobrir se o atendimento nas hospedagens é acolhedor e se a cor da pele, o perfil físico, a idade, o sexo biológico e alguma deficiência interferem no modo como viajantes solos são atendidos pelos funcionários de uma hospedagem, foi feito um levantamento de dados por meio de uma pesquisa de opinião com 103 pessoas que já viajaram sozinhas. Desta forma, foi possível coletar amostras compostas por um retrato real vivido pelo público alvo, que são mulheres ou homens brasileiros que já viajaram sozinhos para qualquer destino nacional ou internacional pelo menos uma vez.

Com esses dados, que são considerados representativos e quantitativos, foi possível utilizar a matemática para descrever possíveis causas e relações entre as variáveis (cor da pele, perfil físico, idade, sexo biológico e deficiência), além de motivos detalhados de algumas respostas. (Gerhardi e Silveira, 2009; Fonseca, 2002)

As perguntas aplicadas foram estruturadas e não estruturadas, para compreender com mais profundidade os dados coletados. O questionário foi dividido em duas seções, sendo que a primeira foi utilizada perguntas de múltipla escolha para identificar o perfil do respondente. Para saber o sexo biológico, motivações de viagem e tipo de hospedagem mais escolhida foi aplicada nas questões a escala nominal, assim como idade e frequência de viagem a escala ordinal. As perguntas da primeira seção estão na tabela a seguir:

Tabela 1. Perguntas da primeira seção

Nº	Pergunta
1-	Qual é o seu sexo biológico?
2-	Qual é a sua idade?

- 3- Na maioria das vezes suas viagens solo são para?
- 4- Onde você se hospeda com mais frequência?
- 5- Com qual frequência você viaja sozinho (a)?

Fonte: Dados originais da pesquisa

Já na segunda seção, as perguntas aplicadas foram escalonadas do tipo Likert, utilizando cinco categorias numéricas para obter os resultados com maior exatidão, sendo utilizado o rótulo numérico no número um de discordo totalmente e no número cinco de concordo totalmente. É válido destacar que em algumas perguntas foram necessárias respostas de frequência em relação à opinião do respondente, de modo que ele pode concordar totalmente se presenciou ou passou pelo conteúdo em questão várias vezes ou discordar se nunca viu ou nunca passou pelo fato questionado. Por isso, há uma breve explicação nos rótulos numéricos, sendo elas: nunca vi/senti/passei entre parênteses no rótulo discordo totalmente e sempre vi/senti/passei no rótulo concordo totalmente. Além disso, optou-se pelos cinco pontos, porque é um método que mostra a opinião do entrevistado com precisão, velocidade e tem facilidade de uso. (Dalmoro e Vieira, 2013)

Tabela 2. Perguntas da segunda seção

Nº	Pergunta
1-	Fui acolhida(o) e muito bem atendida(o) pelos funcionários das hospedagens em que fiquei no último ano.
2-	Já me senti desconfortável com o atendimento de algum funcionário em uma acomodação por estar sozinho(o).
3-	Já vi ou passei por uma situação de preconceito ou discriminação em uma hospedagem.
4-	Se você concordou com a resposta anterior, conte se você já foi vítima ou já presenciou alguma situação de preconceito ou discriminação na hospedagem. Por qual motivo?
5-	Já fui ou vi alguém ser assediado (o) pelos funcionários de uma hospedagem por ser homem/mulher.
6-	Se a resposta anterior foi sim, me conte se você já viu ou passou por uma situação de assédio. Como foi?
7-	Já vi alguém de sexo oposto ser atendido(a) em uma acomodação com mais cordialidade do que eu.
8-	Não viajo para determinados destinos por insegurança de estar sozinho(o) ou por já ter sido vítima de algum tipo de discriminação ou preconceito. Você concordou com a última pergunta? Se sim, me conte o motivo e qual é esse destino que você evita ir sozinho (a). (pode citar mais de um)
10-	Um funcionário já me atendeu com preconceito em uma hospedagem devido à minha cor.
11-	Já fui discriminada(o) por um funcionário de uma hospedagem devido à minha aparência física.
12-	Se você concordou com a última pergunta, qual parte do seu corpo ocasionou essa indiferença? Me conte se você se sentir à vontade =)
13-	Percebi uma abordagem (por parte dos funcionários) estranha e negativa devido à minha idade.
14-	O atendimento da acomodação que me hospedei foi acolhedor e acessível.
15-	Você já foi ou viu alguém ser discriminada (o) ou assediada (o) por algum funcionário ou cliente da acomodação que você já se hospedou devido à sua raça, aparência física, sexo biológico, idade, deficiência ou algum outro motivo? Me conte como foi.

As perguntas quatro, seis, nove, 12 e 15 são não estruturadas, com espaço aberto para o respondente escrever com suas palavras detalhes acerca da resposta anterior. Elas tiveram o objetivo de adquirir mais profundidade sobre a opinião do viajante, além de completar a resposta da questão antecedente. Além disso, elas contribuem para a análise qualitativa, que tem o objetivo de compreender de forma mais aprofundada o grupo analisado e preocupar-se com aspectos que não podem ser quantificados. Assim, é possível compreender e explicar a dinâmica das relações sociais. (Gerhardi e Silveira, 2009)

4.RESULTADOS

O questionário da pesquisa foi dividido em duas seções de perguntas, sendo a primeira destinada ao descobrimento do perfil dos viajantes e a segunda para analisar se as hospedagens oferecem um atendimento acolhedor para todos os turistas e se há alguma variável (cor da pele, idade, sexo biológico, deficiência e aparência física) que interfere na abordagem.

4.1 Perfil dos viajantes

O questionário foi respondido por 103 pessoas, nas quais 74,8% (77 pessoas) são do sexo feminino e 25,2% (26 pessoas) do masculino. Todos os respondentes já fizeram viagem solo ao menos uma vez, sendo que 35,9% afirmou fazer uma viagem solo ao ano, 28,2% duas vezes ao ano, 24,3% mais de quatro vezes ao ano e a minoria, 11,7%, três vezes ao ano.

A faixa etária predominante deste público é a partir de 29 anos, sendo que 32% tem entre 29 e 39 anos, 28,2% acima de 50 anos e 24,3% entre 39 e 49 anos de idade. De acordo com Kenninger (2005), este número não é novidade, já que a quantidade de mulheres viajantes aumentou 230% nos últimos seis anos. E a idade em evidência está relacionada ao fato de que, quando mais jovem, as mulheres têm o tempo mais limitado para viajar, pois geralmente são as principais cuidadoras dos filhos. Por isso, o pico da idade é entre os 45 e 50 anos, quando elas estão mais independentes e não há mais responsabilidade com filhos e nem com lar. (Binney, Junek e Winn, 2006)

Averiguou-se também que a maioria dos respondentes viajam sozinhos por lazer ou a trabalho, os quais 80,6% afirmaram viajar com mais frequência por lazer e 46,6% por motivos profissionais. As outras respostas minoritárias ainda se relacionam com essas questões, pois 14,6% respondeu que faz viagens solo para visitar familiares, e 10,7% para fazer intercâmbio.

4.2 Resultados sobre o atendimento recebido nas hospedagens

Averiguou-se que, respectivamente, hotel, hostel, aluguel de temporada/Airbnb, pousada e casa de amigos/familiares são as hospedagens mais escolhidas pelos viajantes solos.

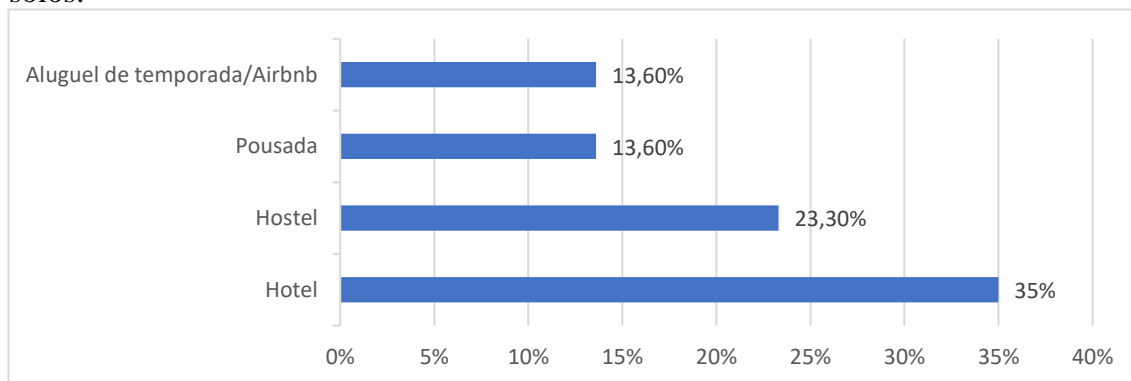


Figura 1: Preferência de hospedagem dos viajantes solo

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Na figura 1, notou-se que 35% das pessoas que viajam sozinhas preferem se hospedar em hotel, assim como 23,3% preferem hostels e 13,6% optam pelas pousadas e aluguel de temporada/Airbnb. A hospedagem é de extrema importância na viagem, pois ela contribui para a formação da experiência e determina a perspectiva do turista. Geralmente, mulheres que viajam sozinhas gostam de experimentar diversas categorias para identificar a melhor preferência, sendo que limpeza e conforto costumam ser os fatores mais determinantes na hora de escolher a reserva. A segurança também interfere, pois o assédio é recorrente em qualquer lugar. (Oliveira e colaboradores, 2022)

Para averiguar se os turistas são bem atendidos nessas hospedagens e se cor da pele, idade, sexo biológico, deficiência e aparência física interferem no modo como são abordados, aplicou-se dez perguntas utilizando a escala tipo Likert, as quais foram escalonadas em cinco categorias numéricas, sendo a número um para discordo totalmente ou nunca vi/senti/passei, e número cinco para concordo totalmente ou sempre vi/senti/passei. De acordo com Vieira (2003), a escala tipo Likert é bastante utilizada nas pesquisas de marketing. Ela foi desenvolvida por Rensis Likert, em 1932, e serve para que o respondente aponte um grau de afirmação sobre objetos de estímulos.

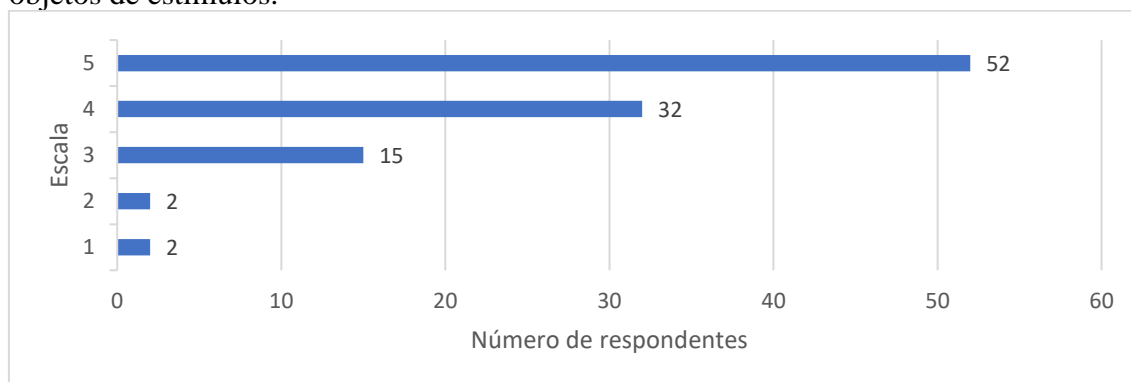


Figura 2: Nível de satisfação do turista solo em relação ao atendimento e acolhimento oferecidos pelos funcionários das hospedagens no último ano

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Com base na figura 2, observou-se que mais da metade das pessoas se sentiram acolhidas e bem atendidas pelos funcionários de uma hospedagem no último ano (contando posteriormente à data da resposta, que ocorreu dentro do período de janeiro a março de 2023). Precisamente, 52 respondentes concordaram totalmente que foram acolhidos e muito bem atendidos. Em seguida, 32 concordaram no nível quatro, e 15 no três. Desta forma, entendeu-se que de 103 pessoas, apenas 1,9% (duas pessoas) não se sentiram acolhidas e bem atendidas nos locais que se hospedaram.

Resultados obtidos sobre estar desacompanhado em uma hospedagem

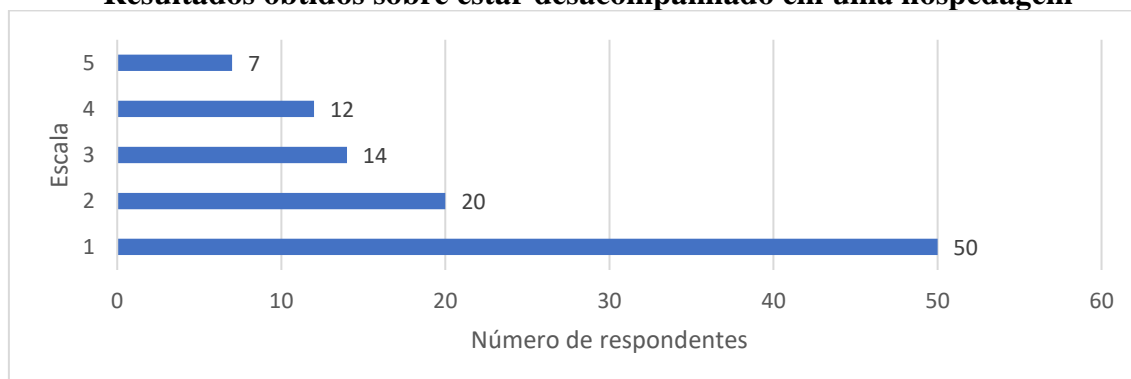


Figura 3: Grau de concordância em relação a se sentir confortável com o atendimento dos funcionários de uma hospedagem por estar sozinha (o). Fonte: Resultados originais da pesquisa

Notou-se que grande parte dos viajantes nunca se sentiram desconfortáveis com o atendimento de algum funcionário de uma hospedagem por estar sozinho ou sozinha. Na figura 3, na escala de um a cinco, sendo o número um discordo totalmente (nunca senti) e o cinco concordo totalmente (sinto sempre), 50 turistas responderam um. Ou seja, metade dos respondentes discordam totalmente sobre já ter se sentido desconfortável por estar desacompanhado(a) em uma acomodação. Há, no entanto, a outra metade dos respondentes que não concordaram totalmente, sendo que 20 responderam dois, 14 responderam três, 12 responderam quatro e sete responderam cinco. Ou seja, 6,8% (sete pessoas) já se sentiram desconfortáveis em uma hospedagem ao estarem sem uma companhia.

A demanda por segurança nos hotéis está crescendo conforme evolui a conscientização da pessoa moderna. Essa afirmação é da pesquisa “Research and Design for Hotel Security Experience for Women Traveling Alone”, ou Pesquisa e design para a experiência de segurança do hotel para mulheres que viajam sozinhas, traduzida para o português, a qual estudou situações de insegurança para mulheres que viajam sozinhas nos hotéis da China. Neste estudo, são apontados possíveis riscos ao público feminino e estratégias práticas de tecnologia para inibi-los. De acordo com Wu e Wang (2020), melhorar a sensação de segurança psicológica e reduzir ocorrências de criminalidade geram um impacto significativo na experiência de viagem, pois as mulheres ficam mais sensíveis em um ambiente desconhecido e, conseqüentemente, carecem de se sentirem seguras.

Vale lembrar que as mulheres representam 74,8% dos respondentes desta pesquisa. Por isso é importante destacar as necessidades deste público. Além disso, Wu e Wang (2020) apontam que mais de 50% das mulheres no mundo optam por viajarem sozinhas e 75% delas ainda têm planos de se aventurarem desacompanhadas no futuro. Isso mostra ainda mais a relevância da rede hoteleira garantir segurança às hóspedes, pois encontrar lugares seguros para se hospedar é de extrema importância para as mulheres que fazem viagens solo. (Reis, 2016; Canada, 2013)

Resultados obtidos sobre o medo de viajar sozinho para um destino



Figura 4: Grau de concordância em relação a não viajar para um destino por medo de estar sozinho(o) ou por já ter sido vítima de discriminação ou preconceito
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Segundo Reis (2016), a percepção de um destino é fator determinante para idealizar uma imagem segura ou não deste lugar. Na figura 4, averiguou-se que, de um (discordo totalmente) a cinco (concordo totalmente), 44 respondentes discordaram totalmente (1) que já deixaram de viajar para algum lugar por insegurança de estar desacompanhado ou por já

ter sofrido algum tipo de discriminação ou preconceito. Depois, 18 pessoas concordaram totalmente (5), 16 responderam quatro, 15 responderam três e 10 responderam dois. A divulgação de crimes e violências afeta os negócios locais de um lugar, o que gera um impacto não só nos turistas com também nos destinos. Quando uma região é alvo de violências, o imaginário do turista aumenta para possíveis riscos. (Reis, 2016)

As respostas coletadas na questão de nº9 (você concordou com a última pergunta? Se sim, me conte o motivo e qual é esse destino que você evita ir sozinho) complementa os dados da figura 4. Nesta pergunta, os respondentes puderam escrever com as próprias palavras qual destino eles evitam ir sozinhos e por qual razão. No total, houveram 39 respostas, sendo elas relatos de não viajarem sozinhos para capitais brasileiras e cidades maiores, apontadas como perigosas, cidades menores, devido ao sentimento de maior vulnerabilidade, destinos do Oriente Médio, por se tratarem de culturas machistas, países da África, pelo grande índice de estupros, além de países mulçumanos, destinos árabes, países que punem a homossexualidade e destinos da Ásia.

Os destinos pontuados que os viajantes evitam ir sozinhos foram: Rio de Janeiro, Recife, Salvador, sul do Brasil, África, Egito, Marrocos, Jamaica, Oriente Médio, países árabes, Índia, Afeganistão, Indonésia e Tailândia. Os relatos mais completos foram: *“Egito, Marrocos, Jamaica. Ouvi dizer que são países em que as mulheres não são respeitadas e são assediadas”*, *“tenho receio de ir para o sul do Brasil sozinha, pois já viajei com amigos da faculdade e vi situações muito horríveis no acolhimento da população”*, *“Macaé é perigoso, sofri assédio de dono de hospedagem e por outros hóspedes que eram bastantes intimidadores”*, *“não me senti e não tenho vontade de ir para países do Oriente Médio e África Central sozinha, pois trata-se de culturas bem machistas com pouca ou sem punição para assédios”*.

Ademais, houveram algumas respostas de pessoas que buscaram alternativas para viajarem para lugares que consideram perigosos. *“Eu evito alguns destinos por me sentir insegura como mulher viajando sozinha. Por exemplo, já morei em Marrocos por 9 meses e adorei lá, porém, eu tinha toda uma rede de apoio do intercâmbio. Hoje, apesar de querer visitar o país novamente, não me sinto confortável para fazer isso sozinha”*, *“tento me cercar de profissionais do turismo em países muçulmanos”*, *“para áreas remotas da Austrália, eu evitaria ir à lazer. Mas a trabalho eu possivelmente iria por ter auxílio da empresa”* e *“eu não evito ir, mas altero meu comportamento em determinadas viagens, como em países menos desenvolvidos ou no sul do Brasil”*.

As restrições femininas são bastantes consideradas pelas mulheres ao escolherem um destino para viajar, principalmente às que viajam desacompanhas ou junto com uma amiga, e a subordinação em relação aos homens é outra vertente que prejudica altamente a imagem de um lugar. O Oriente Médio, por exemplo, é um destino que causa muito medo às turistas, devido à sua extrema violência e terrorismo. (Reis, 2016)

Resultados obtidos sobre gênero em uma hospedagem

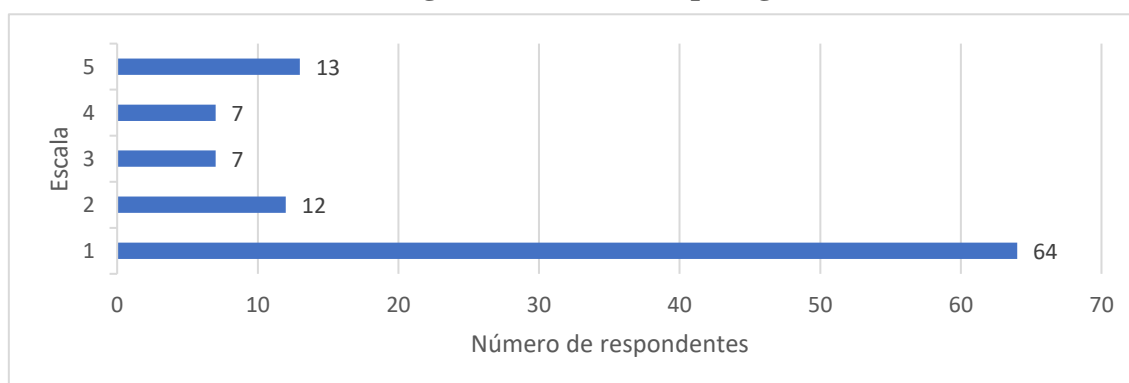


Figura 5: Grau de concordância em relação a ver ou já ter sido assediado pelo funcionário de uma hospedagem por ser homem/mulher

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Na figura 5, 13 pessoas afirmaram em maior grau (5) já ter visto ou ter sido vítima de assédio em uma hospedagem por ser homem/mulher. Lembrando que o grau de concordância pode ir de um (discordo totalmente ou nunca vi/passei) até cinco (concordo totalmente ou já vi/passei várias vezes). Ainda neste contexto, sete responderam quatro, sete responderam três, 12 responderam dois e 64 responderam um. Para Reis (2016), a ordem patriarcal de gênero é o motivador da vulnerabilidade das mulheres em relação aos homens.

Ainda na figura 5, analisou-se que 13 dos 103 respondentes já foram vítimas de assédio ou viram alguém ser assediado por um funcionário de uma hospedagem. Em uma análise feita nas duas edições do “Global Report On Women In Tourism” (Relatório Global sobre Mulheres no Turismo, em português), feito pela UNWTO (“World Tourism Organization” ou Organização Mundial do Turismo, em português), percebeu-se que há uma discrepância entre homens e mulheres que gera violência e prejudica o desenvolvimento da sociedade. Devido à isso, é essencial dar visibilidade para empoderar as parcelas desprivilegiadas que, no caso, é o público feminino. (Gabrielli, 2021)

É possível transparecer a desigualdade de gênero no atendimento oferecido pelas hospedagens, por meio dos dados coletados na pergunta não estruturada de número seis, que teve como objetivo obter detalhes acerca desta questão. Uma das respondentes apontou que já viu “*hóspede chegar no quarto e receber ligação de alguém do hotel com palavras obscenas*”. Outra pessoa afirmou: “*já sofri assédio pelo dono do estabelecimento*”, e uma viajante relatou perceber “*incompreensão por ser mulher e estar viajando sozinha*”.

Há outros relatos mais graves, inclusive, apontando que “*o assédio acontece de diversas formas, podendo ser discreto ou mais agressivo*”. Uma respondente presenciou duas situações: “*Na Etiópia, uma viajante que estava no mesmo projeto que o meu foi vítima de um assédio e tentativa de estupro em uma hospedagem. Na Amazônia, em uma hospedagem comunitária, um parente do dono da pousada assediou verbalmente uma das viajantes do grupo que eu liderava*”. Fora esses, há relatos de tentativa de beijo a força e “*puxão no braço*” de um funcionário de um cruzeiro. Segundo Reis (2016), a violência é uma das maneiras do homem revelar sua sensação de superioridade e ele pode demonstrar isso tanto de maneira explícita como implícita.

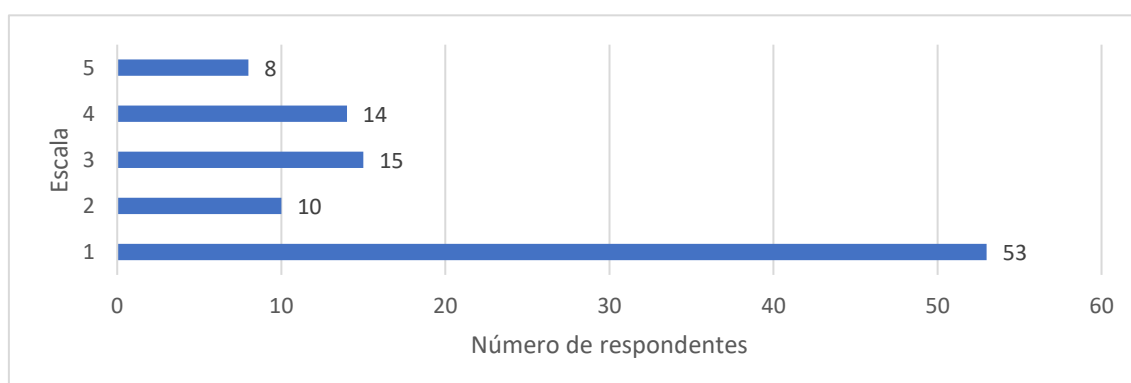


Figura 6: Grau de concordância em relação a já ter visto alguém de sexo oposto ser atendido com mais cordialidade

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Na figura 6, observou-se que, de um (vi poucas vezes) a cinco (vejo sempre), 53 pessoas afirmaram em maior grau (1) que viram poucas vezes alguém de sexo oposto ser atendido com

mais cordialidade. Ademais, dez responderam dois, 15 responderam três, 14 responderam quatro e oito responderam cinco. Ao trazer à tona as iniquidades de gênero no turismo, é possível transversalizar princípios básicos de relações sociais. (Gabrielli, 2021)

Para Gabrielli (2021), a discrepância entre homens e mulheres é uma realidade que só pode ser combatida com a ciência de que as consequências são para a sociedade como um todo. E sensibilizar as pessoas sobre essa discrepância, inclusive por meio do turismo, é o primeiro passo para que a prática turística seja, de fato, algo responsável.

Resultados obtidos sobre raça e cor da pele nas hospedagens

Como visto, mesmo representando um número pequeno, a desigualdade de gênero é evidente no turismo e, principalmente, no atendimento oferecido pelos funcionários de uma hospedagem. E se acrescentar a cor da pele isso se intensifica. Santos e Sá (2021) apontam que ser mulher e negra torna a luta diária ainda maior, pois além de sofrer com o racismo, também é necessário enfrentar o machismo.

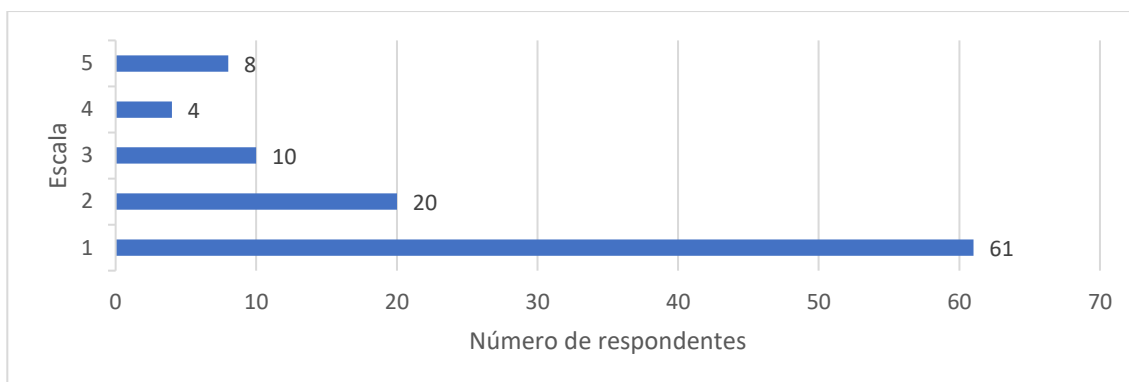


Figura 7: Grau de concordância em relação a já ter passado por preconceito ou discriminação em uma hospedagem

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Na figura 7, averiguou-se que 61 respondentes discordam totalmente ou nunca viram alguém sofrer preconceito ou discriminação em uma hospedagem. Esse número representa a maioria, porém, é válido também ressaltar que, de um (concordo totalmente ou nunca vi/passei) a cinco (discordo totalmente ou nunca vi/passei), 20 pessoas responderam dois, dez responderam três, quatro responderam quatro e oito responderam cinco. O racismo é o fator principal da desigualdade das relações sociais e é uma manifestação frequente na sociedade. (Sá e Santos, 2021)

Santos (2018) analisou que, mesmo os negros sendo a maioria da população brasileira (56,10%, segundo o IBGE, 2019), a porcentagem de pessoas negras viajantes é menor em relação aos brancos, devido ao medo de sofrer violência racial. Isso explica a importância de analisar todas as porcentagens, inclusive os números minoritários que representam uma parcela de pessoas que carecem de representatividade. (Santos e Sá, 2021)

Foi aplicada também uma pergunta aberta sobre essa vertente, a qual o respondente teve espaço para escrever com suas palavras suas experiências com preconceito ou discriminação dentro de uma hospedagem. Foi relatado experiências de racismo, racismo estrutural, machismo e discriminação por ser brasileira e mulher negra. Uma respondente pontuou: *“frequentemente observo situações de discriminação e preconceito em minhas viagens ao longo de 35 anos que viajo sozinha. Muitas vezes me senti como alvo do preconceito e observo que as mulheres são as mais discriminadas”*.

Há outros relatos relevantes: *“considero que o principal motivo para não ser bem atendida é o preconceito racial e por ser mulher”*, *“o fato é sempre muito igual sempre, eles*

nos confundem com funcionários da limpeza”, “como sempre, foi sutil, mas acredito que por conta da cor” e “a moça olhou pra mim e disse que não poderíamos ficar hospedadas lá, pois era caro e dava pra ver que a gente não teria condição de pagar, ainda mais sendo mãe solteira. Sendo que eu só tinha perguntando se tinha quarto com cama de solteiro. E ela disse me olhando dos pés à cabeça”.

Há, também, apontamentos sobre olhar ameaçador em Portugal, preconceito em Marrakech, desconforto por ser negro e se hospedar em um hotel de três ou quatro estrelas, discriminação pela idade e diferença no atendimento se comparado com outros hóspedes que não são negros. Santos e Sá (2021), apontam que 46,7% de turistas negros já foram vítimas de racismo e/ou injúria racial no Brasil, e há uma concepção de que a comunidade negra não tem recursos para viajar e que cabe a eles somente o papel de servidão.

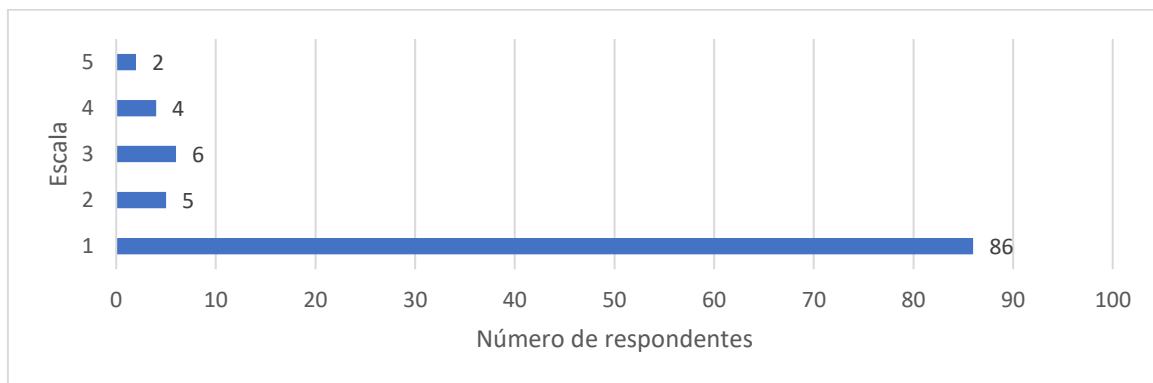


Figura 8: Grau de concordância em relação a já ter sido atendido com preconceito em uma hospedagem devido à cor da pele

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Na figura 8, foi questionado o nível de concordância em relação à cor da pele já ter sido um motivo para o atendimento de uma hospedagem não ser acolhedor. Neste quesito, sendo um (nunca aconteceu) e cinco (acontece sempre), 86 pessoas responderam um, seis responderam três, cinco responderam dois, quatro responderam quatro e duas responderam cinco. De acordo com Sá e Santos (2021), as mulheres negras correspondem a 28,7% da população brasileira (IBGE, 2019), e o padrão eurocêntrico produz um perfil imaginário de que as pessoas negras são turistas censuradas ou até inexistentes. Há, portanto, uma invisibilidade acerca deste público, que causa uma problematização na imagem divulgada de que as pessoas brancas são as únicas consumidoras do turismo.

Resultados obtidos sobre a aparência física nas hospedagens

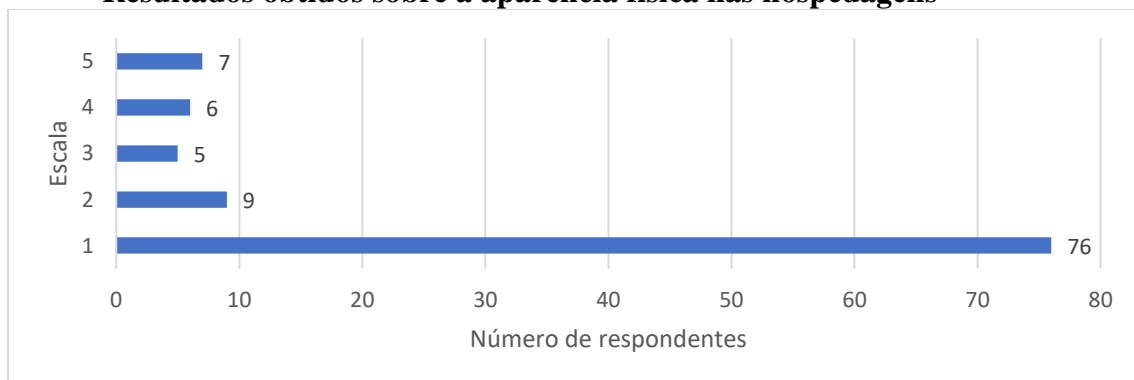


Figura 9: Grau de concordância em relação a já ter sofrido discriminação por um funcionário de uma hospedagem devido à aparência física

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Foi questionado ao respondente se ele já se sentiu discriminado pelo funcionário de alguma hospedagem devido à sua aparência física. Na figura 9, averigou-se que, de um (nunca aconteceu) a cinco (acontece sempre), 76 responderam um, nove responderam dois, sete responderam cinco, seis responderam quatro e cinco responderam três. Em seguida, por meio da questão de nº9 (se você concordou com a última pergunta, qual parte do seu corpo ocasionou essa indiferença?), analisou-se que peso, idade e nacionalidade são variantes que refletem no atendimento das hospedagens, mesmo que num número menor de pessoas. Os respondentes que concordaram, descreveram os seguintes relatos: “sou uma mulher gorda, sempre causa estranheza a minha presença nos ambientes”, “minha pele” e “por aparentar ser mais nova que minha idade, já me desrespeitaram e fizeram piadinhas desnecessárias”.

Ademais, algumas pessoas escreveram situações com mais detalhes, entre elas: “o dono da hospedagem disse que não atendia gringos e só atendia brasileiro. E ficou olhando para ver como eu me posicionava. Em outra hospedagem, a funcionária administrativa era muito grosseira com hóspedes que não fossem europeus”, “o dono de um hostel chegou a fazer uma piada ao comparar a minha foto de registro de 2013 com o meu corpo que estava se hospedando em 2017, dizendo que eu estava irreconhecível por ter engordado” e “sou branca, mas sou mulher e trabalho em turismo desde nova. A aparência muito jovem era motivo de preconceito. Hoje, que tenho 55 anos, a forma de preconceito é o etarismo por ser mais velha” e “com a minha amiga, no restaurante do hotel, disseram que não sabia se a cadeira iria aguentar ela”.

Resultados obtidos sobre a faixa etária nas hospedagens

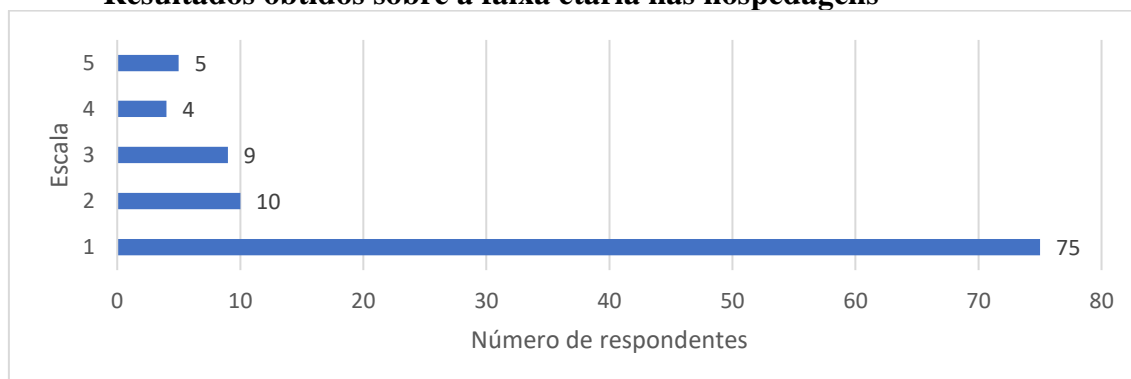


Figura 10: Grau de concordância em relação a já ter sido atendido em uma hospedagem de maneira negativa devido à idade

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Em relação ao etarismo, na figura 10, sendo um para discordo totalmente e cinco para concordo totalmente, 75 pessoas responderam um, dez responderam dois, nove responderam três, quatro responderam quatro e cinco responderam cinco, sobre já ter sido atendido de maneira negativa devido à idade. A faixa etária é uma segmentação relevante para o turismo, de acordo com Ávila et al. (2008), os gestores deste setor devem se atentar às características, desejos e necessidades conforme as idades distintas, desta forma, é possível criar estratégias de segmentação ao compreender a idade do turista. Para a terceira idade, por exemplo, nota-se descontos para os idosos, quartos adaptados e treinamentos para os funcionários darem mais atenção a este público em específico. (Ávila et al., 2008; Souza e Souza, 2005)

Resultados obtidos sobre atendimento acessível nas hospedagens

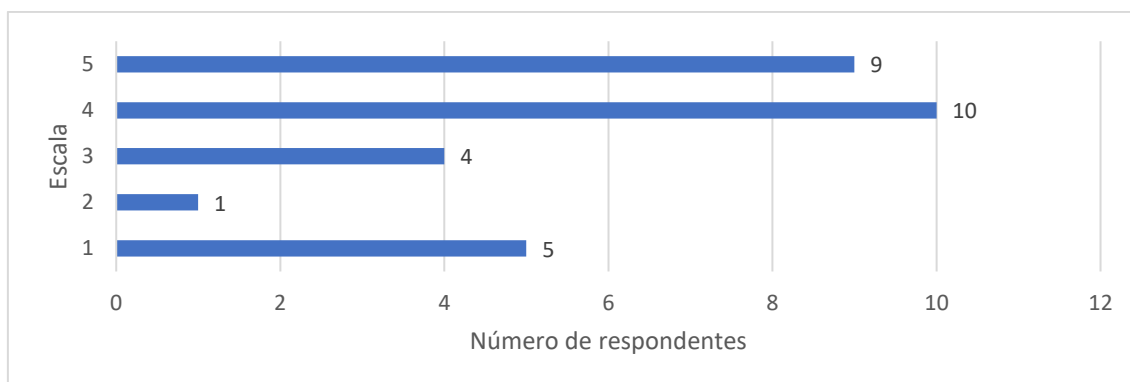


Figura 11: Grau de concordância sobre receber atendimento acessível nas hospedagens
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Por fim, a pergunta acerca do grau de concordância sobre receber um atendimento acessível foi restrita para os respondentes que precisam de recursos acessíveis nas hospedagens. Adquiriu-se 29 respostas, nas quais, sendo um para discordo totalmente (não é acessível sempre) e cinco para concordo totalmente (é acessível sempre), nove pessoas concordaram totalmente respondendo cinco, assim como dez responderam quatro, cinco responderam um, quatro responderam três, e uma respondeu dois.

Segundo o último Censo do IBGE (2010), 23,9% dos brasileiros possuem alguma deficiência, sendo 18,6% da população com deficiência visual, 7% com deficiência motora, 5,1% com deficiência auditiva, 5,1% com deficiência mental e 1,4% com deficiência intelectual. Este público tem dificuldades de realizar viagens de lazer devido à falta de acesso ocasionada pela inabilidade ou incapacidade no atendimento preferencial e personalizado. Além disso, a discriminação e constrangimentos em determinadas situações acarretam no desencorajamento. Esses dados e afirmações foram apontados na cartilha Turismo Acessível, feita pelo Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo, que tem o objetivo de promover a igualdade de oportunidades no setor. (Ministério do Turismo, 2021)

Ainda de acordo com a planilha, a acessibilidade no turismo merece sempre atenção, uma vez que contribui para a geração de negócios e renda, e visa um diferencial importante para a competitividade na indústria do turismo. Neste quesito, também é necessário incluir pessoas obesas, crianças, idosos e gestantes, que também se beneficiam diretamente dos resultados do programa e de políticas que viabilizam a acessibilidade. (Ministério do Turismo, 2021)

Para comprovar a importância do atendimento inclusivo e acessível no turismo, vale também analisar os relatos obtidos da questão de número 15 (você já foi ou viu alguém ser discriminada(o) ou assediada(o) por algum funcionário ou cliente da acomodação que você já se hospedou devido à sua raça, aparência física, sexo biológico, idade, deficiência ou algum outro motivo?). Nesta pergunta, observou-se que deficiência física, peso, altura e faixa etária foram os mais apontados como motivo de discriminação e falta de inclusão. Há outras variáveis relevantes, como cor da pele, opção sexual e gênero, que foram apontados na seção anterior dos resultados obtidos sobre raça, gênero e cor da pele nas hospedagens.

4.DISSCUSSÕES

Na tabela 3, notou-se que, de modo geral, os viajantes que viajam sozinhos se sentiram acolhidos no último ano nas hospedagens que se hospedaram até março de 2023 (média=4,26). Porém, vale destacar também que a segunda maior média (3,58), resultado de 29 respostas, ficou por conta de o nível de satisfação das pessoas com deficiência em relação ao atendimento acessível nas acomodações.

Tabela 3. Classificação do atendimento oferecido pelas hospedagens aos viajantes solo em uma escala de 1 a 5, sendo 1 discordo totalmente e 5 para concordo totalmente

(continua)

Perguntas (em nível de concordância)	Total de respondentes	Média	Mediana	Desvio padrão
Sobre receber atendimento acolhedor nas hospedagens no último ano	103	4,262135922	5	0,917810321

Tabela 3. Classificação do atendimento oferecido pelas hospedagens aos viajantes solo em uma escala de 1 a 5, sendo 1 discordo totalmente e 5 para concordo totalmente

(conclusão)

Perguntas (em nível de concordância)	Total de respondentes	Média	Mediana	Desvio padrão
Sobre se sentir desconfortável por estar sozinho(o)	103	2,087378641	2	1,306895709
Já ter visto ou passado por uma situação de preconceito ou discriminação na hospedagem	103	1,815533981	1	1,23469114
Já ter visto ou ser vítima de assédio	103	1,961165049	1	0,1454690386
Já ter visto alguém do sexo oposto ser atendido com mais cordialidade	103	2,14	1	1,4
Não viajar para alguns destinos por insegurança de estar sozinho(a) ou por já ter sido vítima de discriminação ou preconceito	103	2,553398058	2	1,576345708
Já ter sido atendido com preconceito devido à cor da pele	103	1,359223301	1	0,905910537
Já ter sido discriminado por um funcionário de uma hospedagem devido à aparência física	103	1,631067961	1	1,22866332
Já foi atendido de maneira indiferente devido à idade	103	1,582524272	1	1,116052847
Já ter recebido atendimento acolhedor e acessível	29	3,586206897	4	1,427216106

Fonte: Resultados originais da pesquisa

O medo de não ser bem acolhido nas hospedagens também mostrou relevância, uma vez que o nível de concordância sobre não viajar sozinho(a) para algum destino por insegurança de ver ou ser vítima de algum tipo de preconceito ou assédio obteve a terceira maior média (2,55), resultado de 103 respostas. A percepção do turista sobre determinado destino é o que idealiza se tal lugar é seguro ou não, isso porque a divulgação de violências aumenta o imaginário para riscos. (Reis, 2016; Netto, 2003; Alonso-Vazquez et al., 2024, Kumar et al., 2024, Zhang, Guan e Zhang, 2024)

Outras vertentes relevantes que observou-se interferir no atendimento oferecido em uma hospedagem foram gênero e estar sozinho(o). Respectivamente, na tabela 3, calculou média 2,14 em relação a já ter visto alguém do sexo oposto ser atendido com mais cordialidade, média

2,08 sobre se sentir desconfortável com algum funcionário de uma hospedagem por estar desacompanha(o) e média 1,96 sobre já sido (ou visto alguém ser) assediado por um funcionário por ser homem ou mulher. Vale lembrar que 74,8% dos respondentes desta pesquisa são mulheres. A desigualdade de gênero é tão real, que desde 1975, na primeira Conferência Mundial das Mulheres, é abordada a discrepância de gênero. Nessas conferências, idealizou-se a ONU Mulheres, já que sensibilizar o público para essa realidade é um passo inicial e crucial para uma prática turística responsável. (Gabrielli, 2021)

Em seguida, notou-se que discriminação e preconceito, mesmo que num número menor, também estão presentes no atendimento oferecido nas hospedagens. Sobre o nível de concordância de já ter visto alguém ser (ou ter sido a) vítima destas duas vertentes, obteve-se média 1,81. As causas, em ordem de relevância calculados pelos resultados apresentados na tabela 3: aparência física teve a média 1,63, idade teve a média 1,58 e cor da pele teve a média 1,35.

6. CONCLUSÕES

O objetivo desta pesquisa foi descobrir se o atendimento oferecido pelas hospedagens ao viajante solo é inclusivo, e se gênero, idade, peso, aparência física ou deficiência interferem no modo como eles são abordados nestes locais. Ele foi cumprido ao desvendar que falta acessibilidade no atendimento às pessoas com deficiência, assim como gênero, aparência física, idade e cor da pele podem, sim, impactar na abordagem oferecida pelos funcionários durante uma estadia.

Consequentemente, averiguou-se que há uma certa insegurança de viajar desacompanhado(a) por medo de ser vítima de alguma violência decorrente da discriminação, preconceito ou desigualdade de gênero. Em contrapartida, até março de 2023, a maioria dos viajantes se sentiram satisfeitos com o acolhimento oferecido nas hospedagens no último ano. Para desvendar a presença do contrário, foi necessário analisar os dados como um todo, incluindo os números minoritários.

Como limitação do uso é apontado o uso de amostra por conveniência que não permite fazer generalizações.

Deste modo, entendeu-se que para o turismo ser mais inclusivo, é necessário dar visibilidade para todos, incluindo a parcela desprivilegiada. Essa atitude deve partir da sociedade, incluindo a indústria do setor, moradores locais, viajantes e governo, de modo que haja uma mudança de mente e ações práticas.

A busca pela igualdade no turismo impacta diretamente a sociedade como um todo e, consequentemente, aumenta o potencial do setor. Por isso, é importante pesquisas neste tema, a fim de trazer à tona uma realidade que, muitas vezes, é escondida em pequenas parcelas. Estes resultados podem ser usados pelos profissionais de turismo para elaborar estratégias eficazes.

Referências

Adinugraha, H. H., & Shulthoni, M. (2024). Transformation of Religious Tourism Destinations from Pilgrimage to Mosques: A Case Study of the Sheikh Zayed Mosque in Solo, Indonesia. *Millah: Jurnal Studi Agama*, 23(1).

Alonso-Vazquez, M., Yang, E. C. L., Pages Vidal, M. D. M., & Khoo, C. (2024). Going solo during the pandemic: a generational segmentation of solo female travellers. *Current Issues in Tourism*, 27(3), 381-395.

Araujo, C. M. R. (2003). *Ética e qualidade no turismo do Brasil*. Atlas. São Paulo, Brasil.

Ávila, A. M.; Kushano, E. S.; Silva, A. T. (2008). Segmentação de mercado: uma abordagem sobre o turismo em diferentes faixas etárias. *Caderno Virtual de Turismo*. 8 (2): 105-1014.

Binney, W.; Junek, O.; Winn S. (2006). All-female travel: what do women really want?. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*. 54(1): 53-62

Brasil. 2019. Decreto nº9.791, de 14 de maio de (2019). Aprova o Plano Nacional do Turismo 2018-2022. Presidência da República, Brasília, 14 de maio de 2019. art. 6º, parágrafo único, da Lei nº 11.771. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D9791.htm#:~:text=1%C2%BA%20Fica%20aprovado%20o%20Plano,o%20desenvolvimento%20do%20turismo%20nacional>. Acesso em: 3 nov. 2022.

Chi-Hua, W.; Hong-Jiao, W. (2020). Research and Design for Hotel Security Experience for Women Traveling Alone. *IOP Conference series: materials science and engineering*. 825 (012022): 1-8.

Dalmoro, M.; Vieira, K. M. (2013). Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? *Revista Gestão Organizacional*. 6(edição especial): 161-174

Edi, A. S. (2024). Existence and Effectiveness of Sharia Tourism at the Sheikh Zayed Grand Mosque Solo. *al-Afkar, Journal For Islamic Studies*, 7(1), 42-55.

Fragelli, C; Irving, M. a. (2012). Turismo Inclusivo: conceito vazio ou oportunidade de inovação em planejamento turístico? *Revista Turismo & Desenvolvimento*. 3(17/18): 1431-1440.

Fundação Getúlio Vargas [FGV] e Ministério do Turismo [MTur]. 2017. Sondagem do consumidor – intenção de viagem. Disponível em: < https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/observatorio/repositorio/sondagens-conjunturais/sondagem-do-consumidor-intencao-de-viagem/ano-x-2017/sondagem_novembro2017.pdf>. Acesso em: 6 nov. 2022

Gabrielli, C. (2022). Análise de diretrizes internacionais sobre gênero e turismo e suas ausências nos planos nacionais de turismo do Brasil. 16 (2310): 1-15.

Gerhardt, E. T.; Silveira, D. T. (2009). *Métodos de Pesquisa*. 1ed. Plageder, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil.

Ghirotti, G. M.; Oliveira, R. R.; Oliveira, S. W. (2022). Meio de hospedagem utilizado por mulheres que viajam sozinhas. *Revista Brasileira de Engenharia de Produção-BJPE*. 8(5): 1-3.

Kumar, J., Rani, G., Rani, M., & Rani, V. (2024). Exploring the determinants of solo female travel intention among millennials: a comparative study from rural and urban perspectives. *Tourism Critiques: Practice and Theory*, 5(1), 82-101.

Macedo, B. A. (2020). Quantos pontos são necessários? Um estudo comparativo de escalas likert, do tipo likert e semântica. *Revista Horizontes Interdisciplinares*. 4(2): 104-119.

Martinez, C. R.; Garcia, A. J. (2014). *Direito e turismo*. Saraiva Jur. São Paulo, Brasil. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788502209459>>. Acesso em: 2 Nov. 2022.

Medeiros, M. M.; Santana, S. P.; da Silva, L. A. R. (2019). Reflexões sobre o turismo inclusivo. *Revista Hospitalidade*. 16: n.01: 93-108. Disponível em: <<https://doi.org/10.21714/2179-9164.2019.v16n1.005> > Acesso em: 2 nov. 2022

Meneses, C. J. N. (2007). *História & turismo cultural*. Autêntica. São Paulo, Brasil. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/books/9788582172131>>. Acesso em: 2 nov. 2022

Ministério do Turismo [MTur]. (2021). *Cartilha Turismo Acessível*. Disponível em: <<https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/-publicacoes/turismo-acessivel/sobre-o-guia-turismo-acessivel>>. Acesso em: 15 mar. 2023

Nematpour, M., Oshriyeh, O., & Ghaffari, M. (2024). Behind the invisible walls: Understanding constraints on Muslim solo female travel. *Tourism Management Perspectives*, 50, 101213.

Netto, A. P. (2010). *O que é turismo*. Editora e livraria Brasiliense. Tatuapé, São Paulo, Brasil. Disponível em: <<https://play.google.com/books/reader?id=7mgvDwAAQBAJ&pg=GBS.PP1.w.0.0.0.3&hl=pt>>. Acesso em: 2 nov. 2022

Offerwise. (2022). *Pessoas que pretendem viajar em 2022*. Disponível em: <<https://cutt.ly/gNM31by>>. Acesso em: 6 nov. 2022

Reis, A. M. (2016). *Mulheres e viagens: insegurança e medo?* Trabalho de Conclusão de Curso da graduação em Turismo. Universidade Federal Fluminense. Niterói, RJ, Brasil.

Sá, C. N. S.; Santos, J. (2021). A mulher negra viajante: experiências e estratégias de combate à sua (in)visibilidade no turismo. *Revista de Turismo Contemporâneo*. 6 (2): 252-269.

Vieira, A. V. (2013). A importância do escalonamento em pesquisa de Marketing. *Revista Eletrônica de Administração*. 9(4): 1-15.

World Tourism Organization [UNWTO]. (2020). *Global code of ethics for tourism*.

Yozukmaz, N. (2024). The Bold and the Beautiful: A Literature Review on Solo Female Travellers. *Future Tourism Trends Volume 2*, 209-221.

Zhang, Y., Guan, X., & Zhang, R. (2024). Research on the formation process and elements of the solo tourist's well-being based on the grounded theory. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 29(5), 592-605.