

**A HOSPITALIDADE COMO MECANISMO DE ACESSO À JUSTIÇA E PROMOÇÃO DA CIDADANIA: VARIÁVEIS INDENTIFICADAS POR MEIO DA TÉCNICA DE ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA**

**ANDRÉ LUÍS MATTOS SILVA**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**AIRTON JOSÉ CAVENAGHI**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

**SÊNIA REGINA BASTOS**

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI (UAM)

Agradecimento à órgão de fomento:

Agradeço ao programa de bolsas institucionais do PPG em Hospitalidade da Universidade Anhembi Morumbi.

## **A HOSPITALIDADE COMO MECANISMO DE ACESSO À JUSTIÇA E PROMOÇÃO DA CIDADANIA: VARIÁVEIS INDENTIFICADAS POR MEIO DA TÉCNICA DE ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA**

### **Introdução**

Historicamente, a hospitalidade tem sido analisada como um encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro, envolvendo generosidade, proteção e troca mútua. É importante diferenciar a hospitalidade do acolhimento, sendo este último uma dimensão da hospitalidade (MENDES; CAVENAGHI, 2021). O acolhimento se refere à dimensão prática e concreta de receber alguém em determinado espaço, oferecendo segurança, conforto e suporte. O acolhimento institucional está relacionado à qualidade do atendimento, à disponibilidade de informações claras e acessíveis e a empatia.

### **Problema de Pesquisa e Objetivo**

Por assim ser, o objetivo deste artigo é explorar e analisar a interseção entre os conceitos de hospitalidade, acolhimento e acesso à justiça. A pesquisa adota uma metodologia quantitativa e segue uma abordagem exploratória. Para analisar os dados, utilizou-se a técnica da Análise Fatorial Exploratória (AFE) e o software Jamovi foi empregado como ferramenta auxiliar.

### **Fundamentação Teórica**

A hospitalidade institucional envolve a capacidade de proporcionar um ambiente acolhedor, empático e eficiente, atendendo às necessidades e expectativas dos indivíduos. O acolhimento institucional está relacionado à qualidade do atendimento, à disponibilidade de informações claras e acessíveis, à empatia dos profissionais e à promoção de um ambiente seguro (GAILLE-NIKODIMOV, 2011). A garantia do acesso à justiça implica em proporcionar mecanismos e políticas eficazes para que os cidadãos possam efetivar seus direitos e participar ativamente do sistema jurídico (CAPPELLETTI, 1973).

### **Discussão**

foram identificados quatro componentes, o primeiro denominado desinformação, relaciona-se aos diferentes aspectos da falta de informação e conhecimento jurídico, que resultam em dificuldades no acesso à justiça. o segundo componente denominado acolhimento, está relacionado ao fator comum da hospitalidade no Fórum Estadual de Avaré. O terceiro componente, denominado desigualdade, destaca diferentes formas de desigualdade que afetam o acesso à justiça. o quarto componente destaca diferentes aspectos relacionados aos recursos financeiros e seu impacto no acesso à justiça,

### **Conclusão**

A pesquisa demonstra a importância de reconhecer e abordar as questões de hospitalidade, acolhimento e acesso à justiça de forma integrada. Somente por meio da conscientização, do engajamento e da implementação de políticas e práticas inclusivas, é possível alcançar uma sociedade onde todos tenham igualdade de oportunidades, respeito aos seus direitos e acesso efetivo à justiça.

### **Referências Bibliográficas**

AVENA, B. M. Turismo, educação e acolhimento de qualidade: um novo olhar. São Paulo: Roca, 2006. BAPTISTA, I. Lugares de hospitalidade. In: DIAS, C. M. M. (Org.). Hospitalidade: reflexões e perspectivas. Barueri: Manole, 2002. BENVENISTE, E. O vocabulário das instituições indo-européias. Tradução: Denise Bottmann. Campinas: UNICAMP, 1995. CAMARGO, L. O. L. As leis da

hospitalidade. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo, v. 15, n. 2, 2021. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/2112>. Acesso em: 22 jun. 2023. CAPPELLETTI, M. Acesso à justiça. Porto Alegre: Imprensa, 1973.