

**Inclusão de Profissionais com Deficiência nas Organizações: Impacto da Hospitalidade e do Pensamento Sistêmico**

***Inclusión de Profesionales con Discapacidad en las Organizaciones: Impacto de la Hospitalidad y del Pensamiento Sistémico***

***Inclusion of Professionals with Disabilities in Organizations: The Impact of Hospitality and Systems Thinking***

**Carmen Junho Passos Herrero**

Universidade Anhembi Morumbi, Brasil

[ca\\_passos@hotmail.com](mailto:ca_passos@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0001-1581-036X>

**Fecha de Recepción:** 20 de Diciembre de 2023

**Fecha de Aceptación:** 16 de Septiembre de 2024

**Fecha de Publicación:** 7 de Noviembre de 2024

**Financiamiento:**

La investigación fue autofinanciada por el autor

**Conflictos de interés:**

El autor declara no presentar conflicto de interés.

**Correspondencia:**

Nombres y Apellidos: Carmen Junho Passos Herrero

Correo electrónico: [ca\\_passos@hotmail.com](mailto:ca_passos@hotmail.com)

Dirección postal: Brasil

**RESUMO**

O presente artigo analisa a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) nas organizações, conforme o Decreto 3.298 de 1999. A partir de uma revisão bibliográfica com enfoque sistêmico, investiga-se o papel da hospitalidade no processo de contratação de PCD e os desafios enfrentados no mercado de trabalho. Por meio da gestão de Recursos Humanos e seus subsistemas, são discutidas as estratégias que promovem ambientes inclusivos e acolhedores. A pesquisa aponta que, embora a legislação tenha favorecido a inclusão, ainda há barreiras na implementação prática dessas políticas nas empresas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inclusão de pessoas com deficiência, Hospitalidade no ambiente corporativo, Gestão de Recursos Humanos inclusiva, Abordagem sistêmica na inclusão, Diversidade no local de trabalho.

## **Resumen**

*El presente artículo analiza la inclusión de personas con discapacidad (PCD) en las organizaciones, conforme al Decreto 3.298 de 1999. A partir de una revisión bibliográfica con un enfoque sistémico, se investiga el papel de la hospitalidad en el proceso de contratación de PCD y los desafíos enfrentados en el mercado laboral. A través de la gestión de Recursos Humanos y sus subsistemas, se discuten las estrategias que promueven ambientes inclusivos y acogedores. La investigación señala que, aunque la legislación ha favorecido la inclusión, aún existen barreras en la implementación práctica de estas políticas en las empresas.*

**Palabras claves:** *Inclusión de personas con discapacidad, Hospitalidad en el entorno corporativo, Gestión de Recursos Humanos inclusiva, Enfoque sistémico en la inclusión, Diversidad en el lugar de trabajo*

## **Abstract**

*This article analyzes the inclusion of people with disabilities (PWD) in organizations, in accordance with Decree 3.298 of 1999. Through a bibliographic review with a systemic approach, the role of hospitality in the hiring process of PWD and the challenges faced in the labor market are investigated. The study discusses strategies that promote inclusive and welcoming environments through Human Resource management and its subsystems. The research indicates that, although legislation has favored inclusion, there are still barriers to the practical implementation of these policies in companies.*

**Keywords:** *Inclusion of people with disabilities, Hospitality in the corporate environment, Inclusive Human Resource management, Systemic approach to inclusion, Workplace diversity*

## **INTRODUÇÃO**

O Pensamento Sistémico é amplamente apresentado em várias áreas do conhecimento, sendo que, ao longo da história, a Teoria Geral dos Sistemas é extensa, englobando campos como química e física, assim como outras áreas, sendo validada justamente por sua interdisciplinaridade<sup>1</sup>.

O biólogo alemão Bertalanffy<sup>2</sup>, criador da Teoria Geral de Sistemas, relata que não enfatiza seu raciocínio somente na teoria sistêmica mecanicista, mas, sim, que expõe suas ideias considerando o organismo como sistema aberto. Ele propõe, então, que deve-se estudar os sistemas de forma integrada e holística, considerando as interações entre suas partes e o ambiente em que estão

---

<sup>1</sup> Costa, 2010.

<sup>2</sup> Vasconcellos, *Pensamento Sistémico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papyrus, 2010)

inseridos.

A hospitalidade é um fator importante para unir as pessoas. De acordo com Camargo<sup>3</sup>, “a hospitalidade, mais do que um fato observável, é uma virtude que se espera quando nos defrontamos com o estranho (e todo estranho é também um estrangeiro)”, trazendo um vínculo social.

Tem-se como premissa neste trabalho o entendimento de que os direitos e a inclusão de pessoas com deficiência têm enfrentado muitos obstáculos. Porém, Jabbour<sup>4</sup> relata que a Constituição Federal de 1988 consolidou a proibição de qualquer tipo de método que discrimina o recrutamento de uma pessoa com deficiência. É importante clarificar que se tem como definição, para fins de estudo, de pessoa com deficiência como a que possui algum tipo de limitação.

A Secretaria dos Direitos Humanos no Brasil reconheceu, em 2010, a terminologia “pessoa com deficiência” (PCD) e, junto da Lei de Cotas (art. 93 da Lei n°8.213, 1991), permitiu legalmente a existência de cargos para essa parcela da população<sup>5</sup>.

Conforme relata Bartalotti<sup>6</sup>, “[...] inclusão social é um conceito bastante abrangente, que implica multideterminações, que sempre envolvem a interação de intersubjetividades e sujeitos que partilham uma determinada situação”. Além disso, ainda segundo Bartalotti<sup>7</sup>, a inclusão social é um conceito amplo que envolve várias medidas, como a interação entre pessoas e sujeitos que estão na mesma situação.

Na contemporaneidade, a contratação de uma PCD como funcionário apresenta o desafio de lidar com as lembranças vividas por ele no passado, o que traz obstáculos e desconforto com o desconhecido

Para Garcia<sup>8</sup>, o conceito atual de sociedade inclusiva foi resultado de um “[...] longo processo com dificuldade, com luta e modernização no âmbito dos direitos humanos das pessoas com deficiência”. O abandono da pessoa com deficiência era chamado de exclusão e acontecia de forma frequente quando havia uma suposta ideia de aberração ou pessoas doentes.

---

<sup>3</sup> Camargo, L. O. de L., “Os interstícios da hospitalidade,” *Revista Hospitalidade* (2015): 44.

<sup>4</sup> Jabbour, 2011.

<sup>5</sup> Brasil, *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*, alterada em 1999. Accessed [data de acesso, se aplicável]. [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm).

<sup>6</sup> Bartalotti, C. C., “A inclusão social da pessoa com deficiência e o papel da Terapia Ocupacional,” *Cidadania e Justiça* (2004): 166.

<sup>7</sup> Bartalotti, C. C., “A inclusão social da pessoa com deficiência e o papel da Terapia Ocupacional,” *Cidadania e Justiça* (2004).

<sup>8</sup> Garcia, V., “Conheça a Diferença Conceitual entre Inclusão e Integração,” last modified January 2011, <http://www.deficienteciente.com.br/2011/01/conheca-diferenca-conceitual-entre.html>

Portanto, neste trabalho, serão apresentados os principais desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência em contratações, quando contrastados com os benefícios de se criar um ambiente de trabalho hospitaleiro, aqui apresentados de acordo com a abordagem sistêmica do acolhimento necessário para a sociabilidade na inclusão social.

Um desses benefícios pode ser observado quando, ao argumentar sobre o conceito de “domínio social” e os impactos sociais apresentados em um cenário de hospitalidade, Lashley<sup>9</sup> reforça o quanto a inclusão de PCD no mercado de trabalho é significativa na interação das pessoas com deficiência com outros grupos sociais.

Como referencial teórico deste trabalho, foram utilizadas pesquisas de: Lashley e Morrison<sup>10</sup>; Camargo<sup>11</sup>; Sasaki<sup>12</sup>; Bahia<sup>13</sup>; Figueira<sup>14</sup>; Capra<sup>15</sup>; Vasconcellos<sup>16</sup>; entre outros. Ademais, tem-se como objetivo compreender se a hospitalidade, em uma visão sistêmica, está contida na contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Este artigo, então, permitiu investigar, através de uma abordagem sistêmica, como a hospitalidade influencia no desenvolvimento social, levando em consideração a necessidade de um ambiente inclusivo e acolhedor na contratação de pessoas com deficiência nas organizações.

## 1. HOSPITALIDADE E A ABORDAGEM SISTÊMICA

Conceitualmente, o estudo da hospitalidade pertence ao campo da antropologia, quando se observa a diversidade e a cultura do indivíduo, mas, também, ao da sociologia, ao analisar-se o coletivo. Para ambos os campos, entende-se como parte da hospitalidade o fornecimento de segurança, conforto e acolhimento.

---

<sup>9</sup> Lashley, C., “Para um entendimento teórico,” in *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*, edited by C. Lashley and A. Morrison (Barueri: Manole, 2004).

<sup>10</sup> Lashley, C., and A. Morrison, eds. *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000).

<sup>11</sup> Camargo, L. O. de L., “Os interstícios da hospitalidade,” *Revista Hospitalidade* (2010).

<sup>12</sup> Sasaki, R., *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (São Paulo: WVA, 1997); idem, *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos*, 2nd ed. (São Paulo: WVA, 2010).

<sup>13</sup> Bahia, M. S., *Responsabilidade social e diversidade nas organizações: contratando PCD* (Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006).

<sup>14</sup> Figueira, E. O., *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil* (São Paulo: Giz Editora, 2008).

<sup>15</sup> Capra, F., *A visão sistêmica da vida: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas, sociais e econômicas* (São Paulo: Cultrix, 2014).

<sup>16</sup> Vasconcellos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papirus, 2010).

Lashley<sup>17</sup>, professor e pesquisador de hospitalidade na Stenden University of Applied Sciences, em Leeuwarden, na Holanda, apresenta em suas pesquisas a hospitalidade dividida em domínios como: culturais; domésticos; e comerciais. De maneira simples, cada um destes domínios representa uma característica da atividade da hospitalidade de forma independente e, ao mesmo tempo, sobreposta.

Para além da ideia de recebimento em hotéis, a hospitalidade compreende o ato de receber o outro, que muitas vezes é proveniente de outro lugar, sem alguma espera por retribuição ou reciprocidade<sup>18</sup>. Em um estudo de 2003, R. Bennett discute se ela seria apenas uma ferramenta para beneficiar executivos de algumas corporações e facilitar contratos ou até mesmo a obtenção de benefícios pessoais ou entre negócios.

Bennett<sup>19</sup> realizou, também, pesquisas entre quatro fatores (poder, relacionamento, hospitalidade e conversação na comunidade acadêmica) e percebeu que, desde que não se interfira na liberdade inerente, eles são vistos de forma positiva.

Tabela 1

Relação entre hospitalidade, inclusão de PCDs e conceito sistêmico

<b>Autor</b>	<b>Conceito de Hospitalidade</b>	<b>Conceito de Inclusão</b>	<b>Conceito Sistêmico</b>
<b>Lashley e Morrison (2004)</b>	A hospitalidade genuína surge do entendimento de que todas as pessoas merecem ser tratadas com respeito, compreensão e igualdade,	A razão para hospitalidade genuína ter um bom acolhimento e promover a inclusão e os direitos de cada	Sistemicamente, a hospitalidade serve como um meio para facilitar a inclusão de PCDs em uma empresa, facilitando o

<sup>17</sup> Lashley, C., "Towards a Theoretical Understanding," in *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*, edited by C. Lashley and A. Morrison (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000).

<sup>18</sup> Lashley, C., and A. Morrison, eds. *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000); Lashley, C., P. Lynch, and A. Morrison, eds. *Hospitality: A Social Lens* (Oxford: Elsevier, 2007).

<sup>19</sup> Bennett, J. B., "Constructing Academic Community: Power, Relationality, Hospitality, and Conversation," *Interchange* 34, no. 1 (2003): 51–71. <https://doi.org/10.1023/a:1024510618699>.

	independentemente de suas diferenças ou condições, mas há sempre uma razão para isso.	indivíduo é o vínculo social.	uso de tecnologias adequadas. para garantir ambientes físicos que sejam inclusivos e acolhedores.
<b>Camargo (2015)</b>	Hospitalidade liga as pessoas, levando em conta o vínculo social, se alterando dependendo do lado da relação em que se está.	Inclusão analisada como um efeito natural da hospitalidade com um vínculo social.	Ambientes verdadeiramente hospitalares naturalmente favorecem a inclusão e aceitação de PCDs.
<b>Madera et al. (2017)</b>	Relação entre hospitalidade e gestão estratégica de RH, indicando que a hospitalidade pode ser uma prática de gestão.	Inclusão ligada ao desempenho organizacional e práticas de gestão de RH.	A gestão estratégica que incorpora práticas hospitalares pode melhorar a integração de PCDs.
<b>Sasaki (1997)</b>	Há hospitalidade em uma empresa quando ela promove um ambiente acolhedor, garantindo bem-estar a todos os envolvidos.	Uma empresa inclusiva é aquela que reconhece e valoriza a diversidade humana, deixando a hospitalidade fluir no ambiente.	Considera-se as desigualdades individuais e promovem-se mudanças em sua organização, funcionando como um sistema aberto.

<b>Luhmann (1997)</b>	Investiga-se os sistemas interdisciplinares, pois as pesquisas de Gaston Bachelard (1884-1962) que relatam a superação para o desenvolvimento humano não era suficiente.	Em seus estudos, afirma que a teoria dos sistemas deve ser construída em meio à comunicação, devendo haver hospitalidade.	Estudos sobre inclusão eram limitados, sendo necessárias maiores pesquisas em meios de comunicação para obterem-se mais conhecimentos sobre responsabilidade social.
<b>Costa (2010)</b>	Explora a teoria geral dos sistemas e afirma que ela é vasta, por ser interdisciplinar e abranger várias áreas de estudo.	Coloca as PCDs como a peça integrativa da inclusão, por meio da hospitalidade.	Inclusão sendo um ponto de entrada, processada e com o sistema de saída, garantindo a interação das PCDs nas organizações.

Fonte: Elaboração própria.

O convívio social faz parte da vida de um indivíduo desde seu nascimento e compreende de um processo de socialização que leva em consideração a cultura local. De acordo com Egler<sup>20</sup>,

O espaço social é aquele que é percebido entre os indivíduos que participam de um coletivo, é de natureza imaterial, refere-se aos vínculos que traçam as relações entre os indivíduos e a sociedade que se representam através dos fios invisíveis, de natureza comunicativa que a coesão social, é a cola que reúnem os homens em lugar comum. Podemos ter diferentes esferas de tecido social, onde se realizam coletivos específicos que tem por objetivo de ação a produção econômica, a organização política e a vida social.

<sup>20</sup> Egler, T., "Espaços de Coesão Social na Era Informacional," in *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil*, edited by E. Figueira (São Paulo: Giz Editora, 2008), 23.

Já de acordo com Camargo<sup>21</sup>, o anfitrião também pode ter o papel de hóspede em espaços onde passa, sendo que, ao ocupar o lugar do hóspede, de forma remunerada ou voluntária, o anfitrião se coloca no lugar do outro e seu comportamento varia dependendo do lado em que está. Nesse sentido, de acordo com Santos e Perazzolo<sup>22</sup>, é na interação que se ocorre a troca de papéis, na qual aquele que antes era acolhido passa a acolher (e vice-versa); as experiências compartilhadas nessa relação deixam memórias afetivas que podem gerar tanto satisfação quanto desconforto.

Para além disso, ao analisar diferentes culturas e conexões sociais, Lashley e Morrison<sup>23</sup> ampliaram o escopo das ciências sociais para a antropologia. Eles afirmam, também, que

O mesmo autor afirma que o comportamento genuinamente hospitaleiro requer um motivo adequado. Mas para alguém ser considerado uma pessoa hospitaleira, isso depende não só do seu motivo, mas também de quão frequentemente ocorre o comportamento hospitaleiro<sup>24</sup>.

Assim como o acolhimento hospitaleiro verdadeiro envolve ter uma razão pertinente para agir. Lashley<sup>25</sup> falam, ainda, sobre inclusão e exclusão, trazendo atitude social.

[...] inclusão/exclusão. A simbolização metafórica de hospitalidade com o anfitrião acolhedor de um "outro" (convidado) através de limiares significando a inclusão, a equivalência entre os grupos, e reafirma insiders como socialmente semelhantes; implícita é o inverso da exclusão dos "outros" indesejáveis do lado de fora"<sup>26</sup>.

Supõe-se que os fenômenos não podem ser conhecidos se estiverem sozinhos, mas, sim, como integrantes de um todo. Dessa forma, esse todo vai além da mera existência das partes e são as relações que proporcionam coesão ao sistema como um todo, conferindo-lhe um caráter de totalidade ou globalidade, uma das suas características fundamentais<sup>27</sup>.

---

<sup>21</sup> Camargo, L. O. de L., "Os interstícios da hospitalidade," *Revista Hospitalidade* (2015).

<sup>22</sup> Santos, M. M. Cappellano dos, and O. A. Perazzolo, "Hospitalidade numa Perspectiva Coletiva: O Corpo Coletivo Acolhedor," *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo* 6, no. 1 (2012): [número de página específica]. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v6i1.484>.

<sup>23</sup> Lashley, C., and A. Morrison, eds. *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado* (Barueri: Manole, 2004).

<sup>24</sup> Lashley, C., "Para um entendimento teórico," in *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*, edited by C. Lashley and A. Morrison (Barueri: Manole, 2004), 57.

<sup>25</sup> Lashley, C., P. Lynch, and A. Morrison, eds., *Hospitality: A Social Lens* (Oxford: Elsevier, 2007), 26.

<sup>26</sup> Lashley, C., P. Lynch, and A. Morrison, eds., *Hospitality: A Social Lens* (Oxford: Elsevier, 2007), 26.

<sup>27</sup> Vasconcellos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papyrus, 2010).

A intenção da teoria dos sistemas é investigar os diversos sistemas, pesquisando campos interdisciplinares e estabelecendo relações de conhecimentos, para a produção de respostas e soluções na ciência para posteriormente serem aplicadas na sociedade. Luhmann (1997) desenvolveu a teoria dos sistemas sociais em meios de comunicação em contraposição aos argumentos teológicos existentes por acreditar que a superação chamada por Gaston Bachelard (1884-1962) de “obstacles épistémologiques” (obstáculos epistemológicos, em tradução livre) dificultava o avanço social por causa do preconceito humanista, para o qual “existe somente um sistema social: a sociedade mundial”<sup>28</sup>.

Os aspectos históricos do pensamento sistêmico vêm sofrendo alterações: estudos com movimento científico interdisciplinar e sua epistemologia (reflexões em torno da natureza, humanidade, cibernética e comunicação humana) ganham cada vez mais espaço na comunidade acadêmica.

Portanto, mostra-se a existência das partes ao se trazer uma nova visão para o mundo. Além disso, Capra<sup>29</sup> ressalta que a palavra “sistema” vem do grego syn + histanai e significa “colocar junto”, podendo-se concluir, então, que o pensamento sistêmico provoca transformações e entender que as partes precisam ser inseridas em situações, estabelecendo-se a natureza de suas relações.

A comunicação afeta o comportamento e tem implicações nas relações interpessoais, de acordo com a Teoria da Pragmática da Comunicação Humana. A “[...] atividade ou inatividade, palavras ou silêncio, tudo possui valor de mensagem, influencia os outros, e estes outros que, por sua vez, não podem não responder a essas comunicações, estão, portanto, comunicando também [...]” Watzlawick<sup>30</sup>.

Gomes<sup>31</sup> afirmam que “pensar sistemicamente transcende a atuação profissional, enriquece e amplia a visão e a atuação como cidadãos, o que possibilita a reflexão e o diálogo em torno dos problemas sociais e comunitários de modo mais abrangente e contextualizado”, podendo tratar-se de pensamentos estratégicos para cada departamento da organização. A ideia do processo morfogênico veio do cientista americano Campbell<sup>32</sup>, que preparou um modelo de morfogênese cuja aplicação se dá em todas as áreas de sistemas.

A Teoria Geral do Sistema possui estudos sociológicos, físicos e biológicos,

---

<sup>28</sup> Luhmann, N., *A Nova Teoria dos Sistemas* (Porto Alegre: UFRGS, 1997), 70.

<sup>29</sup> Capra, F., *A Visão Sistêmica da Vida: Uma Conceção Unificada e Suas Implicações Filosóficas, Políticas, Sociais e Econômicas* (São Paulo: Cultrix, 2014).

<sup>30</sup> Watzlawick, P., *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes* (New York: W. W. Norton, 1973), 45.

<sup>31</sup> Gomes, L. B., S. D. A. Bolze, R. K. Bueno, and M. A. Crepaldi, “As Origens do Pensamento Sistêmico: Das Partes para o Todo,” *Pensando Famílias* 18, no. 2 (2014): 14.

<sup>32</sup> Buckley, W. F., *A Sociologia e a Moderna Teoria dos Sistemas* (São Paulo: Cultrix, 1971).

sendo que Bertalanffy<sup>33</sup> considera que um sistema é composto por elementos que se comunicam entre si, havendo uma ligação entre eles. Essa interação é o que define o sistema, distinguindo-o de um conjunto de partes independentes.

Segundo Vasconcelos<sup>34</sup>, considera-se o conceito de morfogênese de Bertalanffy como um sistema aberto que assimila os elementos externos do ambiente e adapta sua estrutura, tentando buscar seu equilíbrio.

O processo de globalização realimenta o crescimento econômico, sendo que o capital humano foi transformado pelo sistema, com suas habilidades e conhecimentos adquiridos. Para o sociólogo americano Buckley<sup>35</sup>, “a contínua mudança do ambiente e do meio interno assegura a contínua ciclicização do processo acarretando, com muita frequência, uma acumulação de complexidade estrutural e processual.”

O mesmo autor afirma que o sistema sociocultural deve ser considerado como uma organização complexa e adaptativa, composta por diversos componentes. Ele busca constantemente mapear a diversidade de seu ambiente externo por meio da ciência, tecnologia, práticas místicas e aspectos religiosos<sup>36</sup>. A Teoria Geral dos Sistemas também contextualiza a ideia da retroalimentação que, quando positiva, com base na mudança sistêmica, significa a morfogênese.

Contudo, considerando o pensamento sistêmico, uma sociedade inclusiva deve garantir igualdade no mercado de trabalho para todas as pessoas, sem exclusão ou qualquer tipo de impedimento social, cultural ou pessoal. A inclusão de pessoas com deficiência requer o reconhecimento sem qualquer tipo de dificuldade para o acesso pleno a todas as áreas do desenvolvimento social<sup>37</sup>, porque a empresa inclusiva é aquela que reconhece o valor do colaborador, respeita as diversidades e limitações de determinado grupo de pessoas, adapta o local de trabalho, aplica treinamentos e oferece flexibilidade nos horários de trabalho<sup>38</sup>.

## **2. A CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

A história das pessoas com deficiência no Brasil inicia com os primeiros

---

<sup>33</sup> Bertalanffy, citado por Vasconcelos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papyrus, 2010).

<sup>34</sup> Vasconcelos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papyrus, 2010).

<sup>35</sup> Buckley, W. F., *A Sociologia e a Moderna Teoria dos Sistemas* (São Paulo: Cultrix, 1971), 187.

<sup>36</sup> *Ibid.*

<sup>37</sup> Bahia, M. S., *Responsabilidade Social e Diversidade nas Organizações: Contratando PCD* (Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006).

<sup>38</sup> Sassaki, R., *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (São Paulo: WVA, 1997).

habitantes, os indígenas, como escrito por Figueira<sup>39</sup>, os quais demonstravam um comportamento de eliminação ou exclusão e até mesmo abandono de crianças que adquiriam algum tipo de deficiência, sendo física ou mental, como parte de suas tradições. Esse tipo de discriminação com as pessoas com deficiência não fora somente com os indígenas, mas com grande parte da população brasileira, que consentia com esse tipo de atitude.

Em seguida, durante o período da colonização portuguesa (1500-1822), tanto os colonos portugueses quanto os escravos africanos trazidos ao país tiveram problemas de adaptação às condições climáticas locais, sendo que “algumas dessas enfermidades de natureza muito grave chegaram à levá-los a aquisição de severas limitações físicas ou sensoriais”<sup>40</sup>. No território colonizado, as condições de tratamento eram precárias e assim permaneceram por muito tempo. Para além das moléstias, os escravos africanos sofriam maus-tratos, com violência e castigos físicos aplicados pelos senhores de engenho e das fazendas de café, como demonstrado por documentos do século XVIII.

De acordo com Figueira<sup>41</sup>, como toda a civilização do mundo, a história das pessoas com deficiência no Brasil vivenciou um período marcado por exclusão e eliminação, durante o qual essas pessoas eram estigmatizadas como incapazes ou doentes.

Nesse contexto, An<sup>42</sup> ao explicar as temáticas de deficiência, domesticidade e imperialismo no conto "The Life You Save May Be Your Own" de Flannery O'Connor analisou como O'Connor fez a abordagem dessas questões, questionando as noções tradicionais de normalidade, examinando as dinâmicas de poder e as relações interpessoais presentes na obra e destacou a normalidade com que questões mais amplas de opressão, hierarquias sociais e relações de poder são tratadas na sociedade. Contudo, é plausível que o tratamento conferido às pessoas com deficiência no Brasil e na Europa as condicionavam viver em situações precárias ou com problemas de saúde; aqueles que tinham maior poder aquisitivo viviam enclausulados em suas casas, mas também eram excluídos pela família<sup>43</sup>.

Devido aos conflitos militares como a Guerra de Canudos (1896-1897) e a Guerra do Paraguai (1864-1870), muitos soldados desenvolveram algum tipo de deficiência. Como consequência, devido à preocupação do general Duque de Caxias, a criação do “Asilo dos Inválidos da Pátria” foi declarada ao governo

---

<sup>39</sup> Figueira, E. O., *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil* (São Paulo: Giz Editora, 2008).

<sup>40</sup> *Ibid.*, 55.

<sup>41</sup> Figueira, E. O., *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil* (São Paulo: Giz Editora, 2008).

<sup>42</sup> An, M., “What Is a Man?": Disability, Domesticity, and Imperialism in Flannery O'Connor's "The Life You Save May Be Your Own," *English Studies* (2024)

<sup>43</sup> Figueira, *Caminhando em Silêncio*.

imperial no dia 29 de julho de 1968 no Rio de Janeiro. O intuito era o de acolhimento, “onde seriam recolhidos e tratados os soldados na velhice ou os mutilados na guerra, além de ministrar a educação aos órfãos e filhos de militares”<sup>44</sup>. O asilo funcionou por 107 anos, mesmo com atendimento precário.

Já no século XX, houve uma melhoria na visão das pessoas com deficiência, como consequência de novas pesquisas na área médica<sup>45</sup>.

Segundo Sasaki<sup>46</sup>, a sociedade acreditava que, sendo a deficiência um problema existente exclusivamente na pessoa com deficiência, bastaria prover-lhe algum tipo de serviço para solucioná-lo. Mesmo se passando muito tempo desde a colonização dos povos indígenas, ainda havia preconceito por parte da sociedade, que associava a deficiência a uma doença, devendo ser tratada longe da coletividade.

De acordo com o Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC) e o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>47</sup>, estima-se que 18,6 milhões de pessoas com 2 anos ou mais possuem algum tipo de deficiência, parcela que corresponde a 8,9% da população, como demonstrado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD).

O tema escolhido no trabalho compreende as pessoas com algum tipo de deficiência, podendo ser ela física, mental, intelectual ou sensorial. Verifica-se que as proporções para empregar pessoas com deficiência em uma empresa variam de acordo com a quantidade de funcionários, sendo:

De 100 a 200 empregados, a reserva legal é de 2%;

De 201 a 500, de 3%;

De 501 a 1.000, de 4%.

A Lei nº 8.112 (1990) define que 20% das vagas oferecidas em concursos públicos sejam reservadas para PCDs, desde que seus afazeres sejam adequados às suas limitações.

O conceito de deficiência foi definido pelo artigo 3 do decreto nº 3.298 (1999), o qual estabelece que

“I – deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função

---

<sup>44</sup> Ibid., 63.

<sup>45</sup> Ministério da Saúde, *História e Evolução dos Hospitais* (1965), 64. Accessed July 20, 2023. [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd04\\_08.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd04_08.pdf).

<sup>46</sup> Sasaki, R., *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos*, 2nd ed. (São Paulo: WVA, 2010).

<sup>47</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), *Censo Demográfico do Brasil de 2022*. Brasília: IBGE, 2022.

psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.”

De acordo com Leonardo Barros<sup>48</sup>, do site Tangerino, a vaga destinada à PCD é divulgada detalhando a acessibilidade e a adequação do cargo àquela deficiência, em canais como “Vaga Exclusiva para PCD”. Quando se trata da contratação de uma PCD, é necessário priorizar a qualificação dos profissionais para ocupar uma determinada vaga, porém, para além disso, a empresa deve se responsabilizar pelas limitações daquele indivíduo. É responsabilidade do departamento de RH avaliar o que a empresa pode proporcionar naquela vaga para a pessoa com deficiência.

Quando os funcionários PCDs têm a chance de serem contratados e sentem-se incluídos, tanto por oportunidades de treinamento e desenvolvimento quanto por possibilidade de crescimento, há um comprometimento maior com a organização, por terem um sentimento de gratidão acreditarem estar em débito com o local de trabalho<sup>49</sup>.

Nesse sentido, Oliveira Fornasier e Leite<sup>50</sup>, esclarece os direitos essenciais relativos à acessibilidade e à mobilidade urbana para pessoas com deficiência por meio de uma perspectiva sistêmica e autopoietica. Eles examinam como a abordagem sistêmica e autopoietica pode contribuir para a compreensão e promoção desses direitos, considerando a interconexão e a autossuficiência dos sistemas que envolvem a acessibilidade e a mobilidade urbana para indivíduos com deficiência.

Leite e Garcia<sup>51</sup> concordam com a implementação de cotas em empresas como forma de promover a inclusão laboral dessas pessoas, juntamente com medidas de proteção contra a rescisão injusta ou discriminatória de contratos de trabalho. Ressaltaram a importância de políticas de inclusão e resguardos legais para garantir oportunidades equitativas de emprego e para combater a discriminação no ambiente de trabalho. O que Carvalho-Freitas<sup>52</sup> observam quando mencionam que as especificidades devem ser informadas no momento da contratação e levadas em consideração, para que a inclusão não se torne mais

---

<sup>48</sup> Barros, Leonardo. “Contratação de PCD: do processo seletivo à inclusão.” *Blog Sólides Tangerino*. Last modified November 11, 2023. <https://tangerino.com.br/blog/contratacao-de-pcd>.

<sup>49</sup> Carvalho-Freitas, M. N. de, et al., *Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: Um Estudo de Caso* (RAC. Revista De Administração Contemporânea, 2013).

<sup>50</sup> Oliveira Fornasier, M., and F. P. A. Leite, “Direitos Fundamentais à Acessibilidade e à Mobilidade Urbanas da Pessoa com Deficiência: Uma Abordagem Sistêmico-Autopoietica,” *Revista de Direito da Cidade* 8, no. 3 (2016): 908–933.

<sup>51</sup> Leite, F. P. A., and G. F. B. Garcia, “Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho na Sociedade da Informação: Cotas nas Empresas e Proteção contra a Dispensa,” *Revista de Direito Brasileira* 17, no. 7 (2017): 245–260.

<sup>52</sup> Carvalho-Freitas, M. N. de, *Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência* (RAC. Revista De Administração Contemporânea, 2013).

um instrumento de exclusão, causando um desapontamento à PCD. Contudo, a intenção está bem longe disso.

Entretanto, ao observarem-se as práticas relacionadas à inclusão da pessoa com deficiência, é possível observar muitos pontos negativos. Há gestores que contratam a PCD exclusivamente para cumprir a lei de cotas ou ter custos reduzidos em folha de pagamento, sendo que alguns inclusive acreditam que a pessoa com deficiência seja incapaz. Há, também, quem deixe de contratar para esquivar-se dos custos com adaptações necessárias<sup>53</sup>. É importante que as organizações se atentem ao formato das leis para contratação de PCDs e se moldem por elas, desde o recrutamento até a integração.

O debate a respeito da inclusão de PCD nas organizações para além de um questão profissional perpassa por questões éticas, o que Kittay<sup>54</sup> contextualiza sob a perspectiva da ética do cuidado. Kittay enfatiza a importância do cuidado, da interdependência e da valorização da diversidade como princípios fundamentais na promoção de uma sociedade mais empática, justa e inclusiva para todos.

No setor de hospitalidade, Jones, White, Slater e Pluquailec<sup>55</sup> explicam que o trabalho nesse setor envolve tanto trabalho corporal quanto trabalho emocional, o que foi evidenciado durante a pandemia de COVID-19 e ressaltam que a relação entre o trabalho na hospitalidade e a reprodução social, evidencia a importância da compreensão do contexto emocional e físico dos trabalhadores no setor. É necessário, contudo, que haja integração das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho, inclusive no setor da hospitalidade, porque não é suficiente oferecer vagas para pessoas com deficiência ou reabilitadas acreditando que elas se adequarão à função e ao contexto da atividade profissional. É fundamental realizar a inclusão social no ambiente em que a PCD está inserida. Após a contratação da PCD, deve-se analisar como está a ambientação, o espaço físico, para que ela se sinta acolhida.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao longo do processo da pesquisa, a metodologia consiste na descrição minuciosa de todas as ações realizadas no trabalho. Conforme Michel<sup>56</sup>, é a

---

<sup>53</sup> Carvalho-Freitas, M. N. de, *Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: Um Estudo de Caso* (RAC. Revista De Administração Contemporânea, 2013).

<sup>54</sup> Kittay, E. F., "The Ethics of Care, Dependence, and Disability," *Ratio Juris* 24, no. 1 (2011): 49–58.

<sup>55</sup> Jones, C., L. White, J. Slater, and J. Pluquailec, "Hospitality Work as Social Reproduction: Embodied and Emotional Labour during COVID-19," *Sociology* 58, no. 2 (2024): 471–488.

<sup>56</sup> Michel, M. H., *Metodologia e Pesquisa em Ciências Sociais: Um Guia Prático para*

“explicitação da linha de trabalho, o caminho escolhido para o trabalho, os métodos, as técnicas propostas”.

A pesquisa bibliográfica, conforme análise de Michel<sup>57</sup>, apresenta “objetivo de explicar e discutir um tema ou um problema com base em referências teóricas publicadas em livros, revistas, periódicos e outros”.

Para tal finalidade, levou-se em consideração uma análise de conteúdo<sup>58</sup> com dados publicados de autores como: Lashley e Morrison<sup>59</sup>, Camargo<sup>60</sup>, Sasaki<sup>61</sup>, Bahia<sup>62</sup>, Figueira<sup>63</sup>, Capra<sup>64</sup>, Vasconcellos<sup>65</sup> e outros, com método descritivo, com base em materiais existentes. A pesquisa bibliográfica também utilizou dissertações e teses encontrados no Portal de Periódicos da Capes e Google acadêmico

Inicialmente, a busca gerou uma amostra de 58 documentos quando inseridas as palavras-chave hospitalidade, abordagem sistêmica e recrutamento de PCD. A partir dos resultados, pôde-se considerar a exclusão de 35 artigos, por não conter discussões sobre contratação de PCD em ambientes corporativos acolhedores a partir de uma análise sistêmica.

A pesquisa buscou dados secundários em sites e documentos como a Constituição da República Federativa do Brasil (1988/1999) e o site do Tribunal de Justiça (TJ), desse modo, foi possível mensurar sistemicamente as informações conceituadas e importantes para entender se nas contratações de PCD há hospitalidade criando vínculo humano, uma conexão entre anfitrião e hospede.

Compreende-se o conceito de hospitalidade no contexto comercial a partir do ponto de vista teórico de Lashley, tendo em vista que “fornece alimentos, bebidas e hospedagem em troca de dinheiro”<sup>66</sup>. Segundo o autor, o domínio

---

*Acompanhamento da Disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos* (São Paulo: Atlas, 2005), 64.

<sup>57</sup> Ibid., 91.

<sup>58</sup> Bardin, L., *Análise de Conteúdo* (Lisboa: Edições 70, 1977).

<sup>59</sup> Lashley, C., and A. Morrison, eds., *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000).

<sup>60</sup> Camargo, L. O. de L., “Os interstícios da hospitalidade,” *Revista Hospitalidade* (2015).

<sup>61</sup> Sasaki, R., *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (São Paulo: WVA, 1997); idem, 2nd ed. (São Paulo: WVA, 2010).

<sup>62</sup> Bahia, M. S., *Responsabilidade Social e Diversidade nas Organizações: Contratando PCD* (Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006).

<sup>63</sup> Figueira, E. O., *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil* (São Paulo: Giz Editora, 2008).

<sup>64</sup> Capra, F., *A Visão Sistêmica da Vida: Uma Concepção Unificada e Suas Implicações Filosóficas, Políticas, Sociais e Econômicas* (São Paulo: Cultrix, 2014).

<sup>65</sup> Vasconcellos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papyrus, 2010).

<sup>66</sup> Lashley, C., “Hospitalidade e Hospitabilidade,” *Revista Hospitalidade* (2015), 79.

comercial é o foco atual dos estudos no setor de hospitalidade.

A partir da finalidade de investigar e confirmar os sistemas nas relações humanas e seus grupos sociais, os dados coletados serviram para identificar se existem dificuldades para as PCDs no ambiente profissional. Observa-se que, além de ser criada a vaga para PCD, ainda é necessário que as empresas exerçam a lei para que se reconheça a pessoa com deficiência no âmbito profissional. A investigação do problema apresentado no projeto leva em consideração os métodos obtidos de análise e interpretação dos resultados.

#### 4. RESULTADOS E ANÁLISE

O estudo permitiu compreender, com base no levantamento da pesquisa bibliográfica, que Lashley<sup>67</sup> trata o domínio social como uma forma de interação das PCDs com outros grupos de pessoas; o autor afirma, também, que, realizando a socialização, a hospitalidade pode acontecer em qualquer lugar<sup>68</sup>. Lashley acredita que o comportamento verdadeiro, sincero, vem através de algum motivo. Bennett<sup>69</sup> traz a ideia de que a hospitalidade existe para beneficiar os negócios.

Buckley<sup>70</sup> estudou o processo morfogênico, que se refere às mudanças na forma e estrutura de um organismo ou sistema ao longo do tempo. Vindo ao encontro das ideias do cientista Campbell, Vasconcellos<sup>71</sup> transpõe a ideia do conceito morfogênese de Bertalanffy, um sistema aberto, que se adapta às mudanças buscando um equilíbrio. A respeito da inclusão social, Figueira<sup>72</sup> traça um panorama histórico de como era tratada uma pessoa com algum tipo de deficiência e discorre sobre o abandono e a eliminação. Nas pesquisas secundárias, observou-se que, de acordo com as informações do Ministério da Saúde<sup>73</sup>, a medicina trouxe modificações na maneira como uma PCD era vista na sociedade, percebendo-se que ela não era uma aberração ou possuía doença que precisava ser exterminada. O MDHC e o IBGE<sup>74</sup> nos trazem dados que 18,6

---

<sup>67</sup> Lashley, C., "Para um entendimento teórico," in *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*, edited by C. Lashley and A. Morrison (Barueri: Manole, 2004), 5.

<sup>68</sup> Lashley, C., and A. Morrison, eds., *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates* (Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000); Lashley, C., P. Lynch, and A. Morrison, eds., *Hospitality: A Social Lens* (Oxford: Elsevier, 2007).

<sup>69</sup> Bennett, J. B., "Constructing Academic Community: Power, Relationality, Hospitality, and Conversation," *Interchange* 34, no. 1 (2003): 51–71. <https://doi.org/10.1023/a:1024510618699>.

<sup>70</sup> Buckley, W. F., *A Sociologia e a Moderna Teoria dos Sistemas* (São Paulo: Cultrix, 1971).

<sup>71</sup> Vasconcellos, M. J. E. de, *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência* (Campinas: Papirus, 2010).

<sup>72</sup> Figueira, E. O., *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil* (São Paulo: Giz Editora, 2008).

<sup>73</sup> Ministério da Saúde, *História e Evolução dos Hospitais* (1965). Accessed July 20, 2023. [http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/cd04\\_08.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/cd04_08.pdf).

<sup>74</sup> Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), *Censo Demográfico do Brasil de 2022*. Brasília: IBGE, 2022.

milhões de pessoas com dois anos ou mais possuem algum tipo de deficiência, parcela correspondente a 8,9% da população, como verificado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD). Um artigo do Tribunal de Justiça (1991) apresenta a quantidade de funcionários PCD que deve conter nas empresas segundo a Lei de Cotas (art. 93 da Lei nº8.213/91)<sup>75</sup>. Contudo, percebe-se que nem todas as empresas estão preparadas e dispostas para o acolhimento das PCDs.

O processo de acolhimento dos profissionais no ambiente organizacional é crucial ao desempenho de suas atividades independentemente da condição física. Jones, White, Slater e Pluquailec<sup>76</sup> esclarecem que a natureza do trabalho na hospitalidade envolve não apenas aspectos operacionais, mas também uma forte carga emocional. Ao investigarem a temática do trabalho na área da hospitalidade como um processo de reprodução social, durante a pandemia de COVID-19, evidenciaram que no contexto da pandemia, as demandas e pressões sobre os trabalhadores do setor de hospitalidade aumentaram significativamente, levando a uma maior exposição a situações estressantes e emocionalmente desgastantes. A importância do trabalho físico e emocional dos profissionais do setor, destaca como esses aspectos são fundamentais para a manutenção e funcionamento da sociedade.

An<sup>77</sup> ao explorar as questões de deficiência, domesticidade e imperialismo na obra de Flannery O'Connor sob a perspectiva de como a deficiência, especialmente a deficiência física, é representada e explorada na narrativa elucidou a interseção entre deficiência, gênero, poder e colonialismo e argumentou que a representação das personagens e de suas dinâmicas relacionadas à deficiência e à domesticidade evidencia questões mais amplas de opressão, hierarquias sociais e relações de poder. Demonstrando uma sistemática relacional entre os indivíduos em seu contexto social repleto de complexidades e desafios.

Desafios que Leite e Garcia<sup>78</sup> ao analisarem a questão da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, especialmente em um contexto

---

<sup>75</sup> Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, “Lei que Estabelece Cotas para PcD Faz 30 Anos.” Accessed September 25, 2023.

<https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/sementes-da-inclusao/lei-que-estabelece-cotas-para-pcd-faz-30-anos>.

<sup>76</sup> Jones, C., L. White, J. Slater, and J. Pluquailec, “Hospitality Work as Social Reproduction: Embodied and Emotional Labour during COVID-19,” *Sociology* 58, no. 2 (2024): 471–488.

<sup>77</sup> An, M., “What Is a Man?”: Disability, Domesticity, and Imperialism in Flannery O’Connor’s “The Life You Save May Be Your Own,” *English Studies* (2024)

<sup>78</sup> Leite, F. P. A., and G. F. B. Garcia, “Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho na Sociedade da Informação: Cotas nas Empresas e Proteção contra a Dispensa,” *Revista de Direito Brasileira* 17, no. 7 (2017): 245–260.

de sociedade da informação fazem uma abordagem referente à implementação de cotas em empresas como uma medida para promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Essas cotas visam garantir oportunidades equitativas de emprego e combater a discriminação baseada na deficiência. Além disso, discutem a importância de proteções legais e jurídicas para impedir a dispensa injusta ou discriminatória de trabalhadores com deficiência. É relevante que as políticas e práticas inclusivas no ambiente de trabalho, tenham como objetivo não apenas cumprir a legislação de cotas, mas também promover um ambiente de trabalho mais diversificado e igualitário.

Adicionalmente, Oliveira, Fornasier e Leite<sup>79</sup> explicam os direitos fundamentais à acessibilidade e mobilidade urbana das pessoas com deficiência por meio de uma abordagem sistêmico-autopoiética. O termo "autopoiético" refere-se a sistemas autopoiéticos, um conceito da teoria dos sistemas complexos. Um sistema autopoiético é aquele que se auto-organiza e se mantém por conta própria, ou seja, é capaz de se reproduzir e se regular internamente sem depender de agentes externos. Nesse contexto, os autores analisaram como o sistema de acessibilidade e mobilidade urbana para pessoas com deficiência se comporta como um sistema autopoiético.

O sistema de acessibilidade e mobilidade urbana para pessoas com deficiência funciona de forma dinâmica, adaptando-se e mantendo-se constantemente em equilíbrio interno. A abordagem sistêmica contribui com a compreensão das interações complexas entre os elementos do sistema e o componente autopoiético destaca a capacidade do sistema em se autogerir e se auto-regular, mesmo diante de mudanças e desafios<sup>80</sup>. O que reforça a necessidade de uma abordagem sistêmica para configurar e integrar as PCD no contexto organizacional.

Para além de um debate inclusivo, esta integração de forma sistêmica contribui para o que Kittay<sup>81</sup> esclarece a respeito da ética do cuidado, sendo este conceito uma abordagem ética que se concentra nas relações interpessoais, na empatia, na responsabilidade mútua e no cuidado com o outro. Na perspectiva de Kittay, a ética do cuidado é especialmente relevante ao considerar questões relacionadas à dependência e à deficiência. A autora estudou como a sociedade trata questões como a dependência e a vulnerabilidade, especialmente quando se trata de indivíduos com deficiência. Ela destaca a importância de reconhecer a interdependência e a relação de cuidado na esfera ética, questionando as estruturas sociais que marginalizam e discriminam pessoas com deficiência.

---

<sup>79</sup> Oliveira Fornasier, M., and F. P. A. Leite, "Direitos Fundamentais à Acessibilidade e à Mobilidade Urbanas da Pessoa com Deficiência: Uma Abordagem Sistêmico-Autopoiética," *Revista de Direito da Cidade* 8, no. 3 (2016): 908–933.

<sup>80</sup> Ibid.

<sup>81</sup> Kittay, E. F., "The Ethics of Care, Dependence, and Disability," *Ratio Juris* 24, no. 1 (2011): 49–58.

Verifica-se a relação entre o conceito de hospitalidade e a gestão de RH quando se promove um ambiente acolhedor na contratação de PCDs nas organizações, mas alguns autores como Sasaki<sup>82</sup> consideram que ainda existe desigualdade social e que por vezes a contratação é encenada, servindo apenas para cumprimento de leis. Carvalho-Freitas<sup>83</sup> afirma que as organizações devem cumprir as leis de cotas desde o recrutamento até a contratação.

## CONCLUSÃO

O objetivo principal deste estudo foi analisar como a inclusão de pessoas com deficiência afeta as empresas positivamente ou negativamente. A hospitalidade vai além de simplesmente receber e acolher, ser empático e inclusivo com as pessoas. No ambiente profissional, ela desempenha um papel fundamental ao estabelecer condições favoráveis para a plena integração dos colaboradores com deficiência, permitindo que eles contribuam com a sociedade mostrando suas habilidades e experiências de forma significativa.

A teoria sistêmica é uma abordagem interdisciplinar que estuda a interação entre os elementos de um sistema, buscando entender como os componentes funcionam, realizando conexões entre si. O campo da sociologia auxilia no estudo da hospitalidade ao fundamentar as análises das relações sociais, dos padrões de comportamento e das dinâmicas de poder presentes nos contextos hospitalares. Ele pode ajudar a compreender como as interações sociais influenciam a cultura hospitalar, entre Anfitrião (RH) e hóspede (PDC), bem como os impactos sociais mais amplos da indústria da hospitalidade.

Desse modo, analisa-se que as empresas foram se adequando às mudanças do sistema como um todo: as organizações são influenciadas pelo ambiente e, para sobreviver, tiveram de se adequar a ele, recebendo insumos (inputs) com isso. Como resultado desse processo (output), após a transformação e processamento pelo sistema de insumos sociais, as pessoas com deficiência são contratadas e integradas no ambiente. A lei busca reintegrar essas pessoas à sociedade através da promoção de uma diversidade maior dentro do ambiente de trabalho.

Uma abordagem sistêmica considera as complexas interações entre os diversos componentes de um sistema, reconhecendo que mudanças em uma parte do sistema podem afetar outros aspectos de forma significativa. No contexto da ética do cuidado, a abordagem sistêmica permite enxergar a interdependência

---

<sup>82</sup> Sasaki, R., *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (São Paulo: WVA, 1997).

<sup>83</sup> Carvalho-Freitas, M. N. de, *Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: Um Estudo de Caso* (RAC. Revista De Administração Contemporânea, 2013).

entre os cuidadores, as pessoas com deficiência e o ambiente em que ocorre o cuidado. Ao considerar a ética do cuidado de forma sistêmica, é possível identificar e abordar as dinâmicas de poder, as relações interpessoais e as necessidades individuais e coletivas de maneira mais abrangente e eficaz.

Ao aplicar uma abordagem sistêmica aos estudos sobre deficiência (Disability Studies), é possível analisar criticamente as estruturas sociais, culturais e políticas que influenciam a vivência das pessoas com deficiência. Essa perspectiva integrada permite identificar como as barreiras sociais e ambientais impactam a inclusão e a participação das pessoas com deficiência na sociedade, contribuindo para a promoção de ambientes mais acessíveis e acolhedores.

No âmbito da hospitalidade, a abordagem sistêmica é fundamental para compreender as diversas interações e influências que moldam a experiência das pessoas com deficiência ao acessar serviços e espaços hospitalares. Ao considerar as necessidades físicas, emocionais e sociais dos hóspedes com deficiência em um contexto mais amplo, a hospitalidade pode se tornar mais inclusiva, responsiva e centrada no cuidado integral e na igualdade de oportunidades para todos os seus usuários.

Dessa forma, a abordagem sistêmica para a ética do cuidado, os estudos sobre deficiência (Disability Studies), e a hospitalidade permite uma análise mais profunda e abrangente dos desafios e das potencialidades desses campos interconectados. Ao reconhecer as interrelações complexas entre esses elementos, é possível promover práticas mais éticas, inclusivas e justas, que valorizem a diversidade, a autonomia e a dignidade das pessoas com deficiência em todos os aspectos da vida em sociedade.

De um modo geral, este estudo buscou avaliar as mudanças e, com isso, a evolução das leis que protegem a PCD no ambiente de trabalho, mas a pesquisa bibliográfica e os dados secundários coletados evidenciaram que ainda há desafios por parte de algumas empresas para as contratações de PCDs, pois nem sempre há acolhimento, hospitalidade, e muitas não veem produtividade nesse grupo de pessoas. Algo a se destacar do que foi verificado na pesquisa bibliográfica é o fato de que, se não existisse a lei das cotas para contratação de PCD, esse grupo de pessoas muitas vezes estaria fora do mercado de trabalho. Apesar da mudança de visão na contemporaneidade, os desafios ainda são grandes.

Conclui-se que os gestores podem ter um olhar diferenciado para a inclusão de PCDs, trazendo reflexos positivos na organização, trazendo convivência social, aplicando as políticas de acessibilidade e acolhimento, fazendo-os sentir pertencentes àquele grupo, para que possam buscar autonomia

tendo um papel ativo na sociedade. Este estudo teve a limitação da pesquisa em seu processo metodológico, sendo indicada a realização de outras pesquisas devido ao grau de importância do tema, buscando trazer informações sistemicamente concretas sobre acolhimento e inclusão de PCDs nas organizações.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

An, M. "What Is a Man?": Disability, Domesticity, and Imperialism in Flannery O'Connor's "The Life You Save May Be Your Own." *English Studies* (2024): 1–21.

Bahia, M. S. *Responsabilidade social e diversidade nas organizações: contratando PCD*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

Bardin, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

Barros, L. "Contratação de PCD: do processo seletivo à inclusão." *Blog Sólides Tangerino*. Last modified November 11, 2023. <https://tangerino.com.br/blog/contratacao-de-pcd>.

Bartalotti, C. C. "A inclusão social da pessoa com deficiência e o papel da Terapia Ocupacional." *Cidadania e Justiça* (2004): 165–174.

Bennett, J. B. "Constructing Academic Community: Power, Relationality, Hospitality, and Conversation." *Interchange* 34, no. 1 (2003): 51–71. <https://doi.org/10.1023/a:1024510618699>.

Buckley, W. F. *A sociologia e a moderna teoria dos sistemas*. São Paulo: Cultrix, 1971.

Camargo, L. O. de L. "Os interstícios da hospitalidade." *Revista Hospitalidade* (2015): 42–69. Accessed [date] if applicable]. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/574>.

Campbell, D. T. "Adaptive Behavior from Random Response." *Systems Research and Behavioral Science* 1, no. 2 (2007): 105–110. <https://doi.org/10.1002/bs.3830010204>.

Capra, F. *A visão sistêmica da vida: uma concepção unificada e suas implicações filosóficas, políticas, sociais e econômicas*. São Paulo: Cultrix, 2014.

Cappellano dos Santos, M. M., and O. A. Perazzolo. "Hospitalidade numa Perspectiva Coletiva: O Corpo Coletivo Acolhedor." *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo* 6, no. 1 (2012): 3–15. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v6i1.484>.

Carvalho-Freitas, M. N. de. "Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: Um Estudo de Caso." *RAC. Revista De Administração Contemporânea* 13, no. spe (2009): 121–138. <https://doi.org/10.1590/s1415-65552009000500009>.

"Contratação de PcD: Como Funciona, Quais São as Regras e o Que Diz a CLT!" *Pontotel*. Last modified May 29, 2023. <https://www.pontotel.com.br/contratacao-de-pcd/>.

Brasil. Decreto n° 6.949, de 25 de Agosto de 2009: *Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo*. Brasília: Senado Federal, 2009.

Egler, T. “Espaços de Coesão Social na Era Informacional.” In *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil*, edited by E. Figueira, 85–95. São Paulo: Giz Editora, 2008.

Figueira, E. O. “Início das Instituições e Entidades Assistenciais (1854-1956).” In *Caminhando em Silêncio: Uma Introdução à Trajetória das Pessoas com Deficiência na História do Brasil*, 85–95. São Paulo: Giz Editora, 2008.

Garcia, V. “Conheça a Diferença Conceitual entre Inclusão e Integração.” Last modified September 23, 2023. <http://www.deficienteciente.com.br/2011/01/conheca-diferenca-conceitual-entre.html>.

Gomes, L. B., S. D. A. Bolze, R. K. Bueno, and M. A. Crepaldi. “As Origens do Pensamento Sistêmico: Das Partes para o Todo.” *Pensando Famílias* 18, no. 2 (2014): 3–16.

IBGE. *Censo Demográfico do Brasil de 2022*. Brasília: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2022.

Jones, C., L. White, J. Slater, and J. Pluquailec. “Hospitality Work as Social Reproduction: Embodied and Emotional Labour during COVID-19.” *Sociology* 58, no. 2 (2024): 471–488.

Kittay, E. F. “The Ethics of Care, Dependence, and Disability.” *Ratio Juris* 24, no. 1 (2011): 49–58.

Kulkarni, M., and C. Rodrigues. “Engagement with Disability: Analysis of Annual Reports of Indian Organizations.” *International Journal of Human Resource Management* 25, no. 11 (2013): 1547–1566. <https://doi.org/10.1080/09585192.2013.837088>.

Lashley, C. “Para um entendimento teórico.” In *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*, edited by C. Lashley and A. Morrison. Barueri: Manole, 2004.

Lashley, C. “Towards a Theoretical Understanding.” In *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*, edited by C. Lashley and A. Morrison, 1–17. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2000.

Lashley, C. “Hospitalidade e Hospitabilidade.” *Revista Hospitalidade* (2015): 70–92. Accessed [date if applicable]. <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/566>.

Lashley, C., and A. Morrison, eds. *In Search of Hospitality: Theoretical Perspectives and Debates*. London: Routledge, 2015.

Lashley, C., P. Lynch, and A. Morrison, eds. *Hospitality: A Social Lens*. Oxford: Elsevier,

2007.

Brasil. *Lei n° 113.146, de 6 de julho de 2015: Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Brasília: Senado Federal, 2015.

Leite, F. P. A., and G. F. B. Garcia. “Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho na Sociedade da Informação: Cotas nas Empresas e Proteção contra a Dispensa.” *Revista de Direito Brasileira* 17, no. 7 (2017): 245–260.

Luhmann, N. *A nova teoria dos sistemas*. Porto Alegre: UFRGS, 1997.

Michel, M. H. *Metodologia e Pesquisa em Ciências Sociais: Um Guia Prático para Acompanhamento da Disciplina e Elaboração de Trabalhos Monográficos*. São Paulo: Atlas, 2005.

Ministério da Saúde. *História e Evolução dos Hospitais*. Accessed July 20, 2023. [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd04\\_08.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd04_08.pdf).

Oliveira Fornasier, M., and F. P. A. Leite. “Direitos Fundamentais à Acessibilidade e à Mobilidade Urbanas da Pessoa com Deficiência: Uma Abordagem Sistêmico-Autopoietica.” *Revista de Direito da Cidade* 8, no. 3 (2016): 908–933.

Sasaki, R. *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos*. São Paulo: WVA, 1997.

Sasaki, R. *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos*. 2nd ed. São Paulo: WVA, 2010.

Senado Federal. *Estatuto da Pessoa com Deficiência*. Accessed May 18, 2023. <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>.

Tajfel, H. “Identidade Social e Comportamento Intergrupar.” *Informação Em Ciências Sociais* 13, no. 2 (1974): 65–93.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. “Lei que Estabelece Cotas para PcD Faz 30 Anos.” Accessed September 25, 2023. <https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/semntes-da-inclusao/lei-que-estabelec-e-cotas-para-pcd-faz-30-anos>.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. “Qual é a Definição de Pessoa com Deficiência.” Accessed September 26, 2023. <https://www.tjdft.jus.br/acessibilidade/publicacoes/semntes-da-inclusao/qual-e-a-definicao-de-pessoa-com-deficiencia#:~:text=Pessoa%20com%20defici%C3%Aancia%20%C3%A9%20aquela.condi%C3%A7%C3%B5es%20com%20as%20demais%20pessoas>.

Vasconcellos, M. J. E. de. *Pensamento Sistêmico: O Novo Paradigma da Ciência*. Campinas: Papyrus, 2010.

**REVISTA  
INCLUSIONES**  
M.R.

**CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL**

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.