

A IMPORTÂNCIA DA DISPONIBILIZAÇÃO DE DUCHA HIGIÊNICA NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DA REGIÃO DA PARADA LGBTQIA+ DE SÃO PAULO

Vagner Sérgio Custódio¹

Juliana Maria Vaz Pimentel²

Rosimeire Palmas da Silva³

Luci Regina Muzzetti⁴

1 Introdução

A Parada do Orgulho LGBTQIA+ de São Paulo é reconhecida como um dos maiores eventos do mundo em celebração à diversidade e à luta por direitos da comunidade LGBTQIA+. Além de seu objetivo de visibilidade política e cultural, o evento movimenta significativamente o turismo local, atraindo visitantes nacionais e internacionais. Esse aumento de turistas necessita que os meios de hospedagem da região, se preparem para atender às demandas específicas desse público, alinhando-se à proposta inclusiva do evento.

Contudo, alguns desses estabelecimentos, apesar de se autodenominarem "*gay friendly*", apresentam uma dissonância entre o discurso e a prática, falhando em oferecer estruturas que atendam às necessidades de higiene e conforto, como o recorte dessa pesquisa, que é a ausência da ducha higiênica nos banheiros.

Conforme destacam as cartilhas oficiais de atendimento ao público LGBTQIA+ e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), é necessário que a infraestrutura hoteleira considere as necessidades de acessibilidade e conforto como um direito básico.

Nesse contexto, a ducha higiênica, não é apenas um item de conveniência, mas um equipamento que melhora a saúde íntima de todas as pessoas, mas especialmente para com a população LGBTQIA+.

Sua ausência em meios de hospedagem que se promovem como inclusivos contraria não só o conceito de hospitalidade responsável, mas também os princípios da não discriminação previstos na Constituição Federal (1988) e nos Princípios de Yogyakarta (2005).

Mediante essa problemática, esse trabalho por meio de uma pesquisa documental eletrônica diagnosticou situações negativas com relação a instalação da ducha higiênica nos meios de hospedagem próximos ao principal evento voltado para a comunidade LGBTQIA+ do Brasil, e afirma a necessidade da regulamentação para instalação nos meios de hospedagem de todo o país desse objeto de baixo custo.

décadas, destacando temas como a criminalização da homofobia, casamento igualitário,

¹ Livre Docente em Turismo, UNESP, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1119-7246> GEPESIC, vagner.custodio@unesp.br

² Doutora em geografia, UNESP, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5200-8202> GEPESIC, juliana.vaz@unesp.br

³ Doutoranda em Educação Escolar, UNESP, Orcid: <https://orcid.org/0009-0005-9359-9554> GEPESIC, rosimeire.bispo@unesp.br

⁴ Livre Docente em educação, UNESP, Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6808-2490> NUSEX, luci.muzzetti@unesp.br

acesso a direitos sociais e políticas de inclusão.

Em 2004, a Parada foi reconhecida pelo Guiness Book como o maior evento de orgulho LGBTQIA+ do planeta.

Atualmente, a organização é liderada pela Associação da Parada do Orgulho LGBT de São Paulo (APOLGBT-SP) tem administrado para manter o evento relevante, pautando-se em temas atuais que dialogam com as demandas da sociedade contemporânea.

O evento ocorre na Avenida Paulista, e no seu que oferece infraestrutura e acesso facilitado por meio de transporte público, incluindo diversas estações de metrô e linhas de ônibus. Além disso, a proximidade com outros pontos turísticos da cidade, como o Parque Trianon, o Museu de Arte de São Paulo (MASP) e a Rua Augusta, agrega valor à experiência de quem participa do evento.

Figura 1 – Percurso da Parada do orgulho LGBTQIA+ em São Paulo



Fonte: <https://www.buenasdicas.com/onde-se-hospedar-parada-gay-meios-de-hospedagem-ficar-3466/> acesso: 2024

A logística do evento é planejada, com esquemas de segurança e de organização definidos em parceria com a Prefeitura de São Paulo com barreiras instaladas para garantir a segurança dos participantes, e postos de apoio e hidratação ao longo do trajeto.

O desfile dos trios elétricos, é uma característica da Parada, segue um itinerário que integra diversos pontos da região central, e conta com discursos e apresentações artísticas.

A avenida Paulista possui muitas opções de hospedagem para atender à demanda durante o evento. Meios de hospedagem de diferentes categorias, desde albergues acessíveis a meios de hospedagem cinco estrelas, oferecem acomodações próximas ao local do desfile.

Entre os mais recomendados estão o Tryp São Paulo Paulista Hotel, Bella Augusta Hotel, San Gabriel, Ibis Frei Caneca, Hotel Massis e o Mercure São Paulo Paulista dentre

outros.

Nesta perspectiva, os meios de hospedagem autointitulados *gay-friendly* da região central de São Paulo, têm tido destaque como exemplos de inclusão no setor turístico, promovendo um ambiente que valoriza o respeito e a diversidade, pois conforme descrito no *Guia de Turismo Inclusivo: Diretrizes para o Atendimento à Comunidade LGBTQIA+*, elaborado pelo Ministério do Turismo, é necessário que o atendimento seja pautado pelo respeito à identidade de gênero e à orientação sexual de todos os hóspedes.

O documento supracitado, aponta que a personalização no atendimento e o combate as práticas discriminatórias são medidas necessárias para tornar o turismo mais acessível e acolhedor para a comunidade LGBTQIA+ (Ministério do Turismo, 2023). (Brasil, 2023a; Brasil, 2023b).

Embora o termo "*gay-friendly*" tenha ganhado espaço no setor turístico como estratégia de marketing e inclusão, tem sofrido críticas pela comunidade e militância, pois comumente é comparado com o termo "*pet-friendly*" que se refere à abertura de espaços hoteleiros para animais de estimação.

Nesta perspectiva o termo "*gay-friendly*" pode trazer uma equiparação implícita com a terminologia "*pet-friendly*" como se a inclusão de pessoas LGBTQIA+ fosse uma escolha de conveniência semelhante à permissão de animais em determinados espaços, o que pode ser um termo estigmatizante, sendo que essas pessoas podem ser subliminarmente comparadas pejorativamente como "animais".

Além disso, o termo "*gay-friendly*" pode ser interpretado como um "extra" oferecido pelo estabelecimento, sugerindo que o respeito às diversidades de orientação sexual e identidade de gênero é opcional, em vez de um requisito ético e legal.

Essa percepção contrasta com a ideia de que os direitos humanos, como o direito a um atendimento digno e não discriminatório, devem ser universais e inalienáveis.

Dessa Forma, a utilização do termo "*gay-friendly*" em contextos turísticos necessita ser criticamente reavaliado. Pois a inclusão da comunidade LGBTQIA+ não é apenas uma estratégia de mercado, mas um compromisso com os direitos humanos e a diversidade e substituir esse termo por algo que reflita mais diretamente a promoção da equidade, como "ambiente inclusivo" ou "respeito à diversidade", seria importante para uma abordagem mais ética e sensível.

Conforme a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) (Brasil, 2015), em seu artigo 3º, estabelece o conceito de acessibilidade como um direito de todos, abrangendo também indivíduos LGBTQIA+. Embora a (LBI) seja originalmente focada em pessoas com deficiência, ela por verossimilhança, contempla os Princípios de Yogyakarta (ONU, 2006) no qual o Brasil é signatário, e que é um marco internacional de direitos humanos para a comunidade LGBTQIA+,

destacando a importância de combater a discriminação sistemática e estrutural, ao enfatizar a igualdade e a não discriminação, aplicáveis à orientação sexual e à identidade de gênero.

Nesse mesmo sentido, a Constituição Federal (Brasil, 1988), no artigo 5º, também assegura a punição de práticas discriminatórias, criando uma base jurídica que sustenta ações afirmativas no turismo e em outros setores.

Se todas essas leis asseguram os direitos das pessoas LGBTQIA+, surge a pergunta: Por que a maioria dos meios de hospedagem brasileiros, e principalmente os que se autointitulam *gay-friendly*, não possuem a ducha higiênica? Sendo que o mesmo é um item importante para a higiene íntima e educação sexual de homens homossexuais que para melhorar o conforto, a segurança, o prazer, a higiene, a saúde, frequentemente necessitam realizar a lavagem interna da região do reto e colon para as relações sexuais.

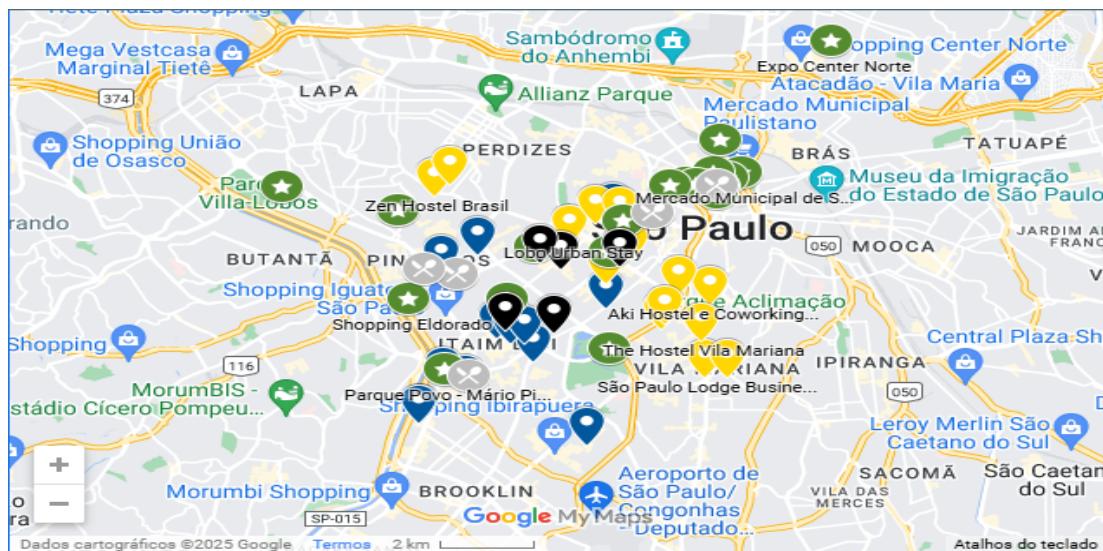
Para responder essa pergunta esse trabalho pesquisou o oferecimento desse equipamento nas hospedagens que atendem essa demanda e tem como objetivo diagnosticar os estabelecimentos que possuem esse equipamento, tendo como hipótese que a maioria não possui, e se essa hipótese for confirmada, essa pesquisa pretende alertar os meios de hospedagem sobre a necessidade da instalação desse item não somente em São Paulo, mas em todo o Brasil e baseado nas leis supracitadas. Reivindicar políticas públicas, e de fiscalização por parte das prefeituras e demais órgãos públicos que fornecem o alvará de funcionamento e regulamenta esses comércios em seus respectivos municípios.

Metodologia

Participantes

Meios de hospedagem ranqueados por meio do website <https://www.buenasdicas.com/onde-se-hospedar-parada-gay-meios-de-hospedagem-ficar-3466/> perfazendo os seguintes estabelecimentos:

Figura 2 – Principais meios de hospedagem localizados na região da Parada do orgulho LGBTQIA+ em São Paulo



Fonte:<https://www.buenasdicas.com/onde-se-hospedar-parada-gay-meios-de-hospedagem-ficar-3466/> acesso: 2024

Este estudo teve como objetivo investigar as percepções, atitudes e nível de preparação dos recepcionistas de hotéis no Estado de São Paulo em relação à hospedagem de pessoas transexuais. Para alcançar esse objetivo, foi empregada uma abordagem metodológica que incluiu a coleta de dados por meio de um questionário eletrônico anônimo enviado aos 160 hotéis mais bem avaliados no site TripAdvisor https://www.tripadvisor.com.br/Hotels-g303598-State_of_Sao_Paulo-Hotels.html, seguida de uma análise quantitativa e qualitativa das respostas obtidas.

Participantes:

A amostra deste estudo consistiu em recepcionistas de hotéis no Estado de São Paulo, respondentes a essa pesquisa, obtida por meio de um processo de amostragem por conveniência conforme os critérios de seleção supracitados, dessa forma, os participantes foram convidados a participar voluntariamente da pesquisa por meio de um formulário anônimo do Google Forms, enviado via e-mail aos endereços eletrônicos institucionais contendo o link, sendo que todos os participantes declararam seu consentimento por meio da primeira questão do questionário eletrônico, que era um termo livre e esclarecido de concordância na participação na pesquisa, assegurando que estavam cientes dos objetivos da pesquisa e concordavam com a participação, e assegurados de que suas respostas seriam anônimas. A partir disso, responderam questões sobre idade, identidade de gênero, orientação sexual e tempo de exercício profissional.

Nessa perspectiva, a presente pesquisa contou com uma amostragem de 57 recepcionistas de hotéis, que na época da pesquisa março e abril de 2024, estavam trabalhando em estabelecimentos no Estado de São Paulo. A média de idade dos participantes foi de 34 anos, com

um desvio padrão de 5,8 anos. Em termos de identidade de gênero, 33 se autodeclararam como femininas (60,0%), 21 como masculinas (38,2%) e 1 como não-binária (1,8%). Quanto à orientação sexual, 42 respondentes (76,4%) se identificaram como heterossexuais, 8 (14,5%) como homossexuais, 3 (5,5%) como bissexuais e 2 (3,6%) optaram por não responder à pergunta sobre orientação sexual.

Instrumento de Coleta de Informações:

Para coletar as informações sobre as percepções dos recepcionistas de hotéis no Estado de São Paulo quanto à hospedagem de pessoas transexuais, foi desenvolvido um questionário eletrônico com 15 questões, implementado por meio da plataforma Google Forms.

O questionário foi elaborado para abordar quatro aspectos principais: percepções dos recepcionistas em relação à inclusão LGBTQIA+ no setor hoteleiro, práticas e políticas de hospitalidade para pessoas transexuais, desafios enfrentados no atendimento de hóspedes transexuais e formação e sensibilização dos recepcionistas para lidar com a diversidade de gênero. O questionário foi de questões abertas para permitir uma liberdade de expressão dos participantes e uma posterior análise das suas opiniões e experiências.

O questionário eletrônico constou as seguintes perguntas:

Qual é o seu gênero?

Qual é a sua faixa etária de idade?

Há quanto tempo você trabalha como recepcionista de hotel?

Em que tipo de hotel você trabalha predominantemente (por exemplo, econômico, médio porte, luxo)?

Em sua opinião, qual é a importância da inclusão de pessoas LGBTQIA+ no setor hoteleiro?

Como você acredita que a inclusão de políticas específicas para pessoas transexuais pode impactar a experiência dos hóspedes?

Na sua opinião, quais são os principais desafios para incluir práticas de hospitalidade específicas para pessoas transexuais?

Como você vê o seu papel como recepcionista na promoção de um ambiente inclusivo para pessoas transexuais?

Quais abordagens você considera mais eficazes para atender às necessidades de hóspedes transexuais?

Você já recebeu formação específica para lidar com questões relacionadas à diversidade de gênero em sua prática profissional? Se sim, como essa formação influenciou sua abordagem?

Como você acha que a formação e capacitação dos recepcionistas podem ser aprimoradas para melhor lidar com a inclusão de pessoas transexuais?

Em sua opinião, qual é o papel dos hotéis na promoção da inclusão e diversidade de gênero?

Você já testemunhou ou enfrentou situações de discriminação contra hóspedes transexuais?

Se sim, como você lidou com essas situações?

Como você acredita que os hotéis podem melhorar suas práticas para garantir uma melhor hospitalidade a pessoas transexuais?

Você gostaria de compartilhar mais alguma informação ou comentário sobre a hospitalidade e a inclusão de pessoas transexuais no setor hoteleiro?

Análise das informações:

Após a coleta das informações, os resultados foram submetidos a análises quantitativas e qualitativas. As respostas das questões foram analisadas por meio de estatísticas descritivas, incluindo frequências e percentuais, utilizando o software Excel. Além disso, as respostas foram submetidas a análise de conteúdo, identificando temas e padrões.

A combinação de métodos quantitativos e qualitativos permitiu uma compreensão mais ampla e detalhada das percepções dos recepcionistas de hotéis no Estado de São Paulo quanto à hospedagem de pessoas transexuais. As análises quantitativas forneceram uma visão geral das tendências e das opiniões mais comuns entre os participantes, enquanto a análise qualitativa aprofundou-se nas nuances e nas experiências individuais relatadas pelos recepcionistas.

Resultados

Neste tópico, os resultados obtidos no estudo foram apresentados, identificados e agrupados por padrões de respostas e temas recorrentes. Algumas respostas foram escolhidas para exemplificação, sendo organizadas em quadros que estão dispostos abaixo. Estes quadros permitem uma visualização das informações qualitativas e quantitativas.

Quadro 1 – Categorização das respostas à pergunta: "Em que tipo de hotel você trabalha predominantemente (por exemplo, econômico, médio porte, luxo)? Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Tipo de Hotel	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Econômico	20	35,1	<i>"Estou empregado em um hotel de categoria econômica, que oferece preços mais baixos."</i>
Médio Porte	25	43,9	<i>"Sou funcionário de um hotel de médio porte, que atende tanto a clientes corporativos quanto a turistas."</i>
Luxo	12	21,0	<i>"Trabalho em um hotel de alto padrão, que disponibiliza serviços e facilidades exclusivas."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*.

Quadro 2 – Categorização das respostas à pergunta: “Em sua opinião, qual é a importância da inclusão de pessoas LGBTQIA+ no setor hoteleiro?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Muito Importante	30	52,6	<i>“Incluir pessoas LGBTQIA+ é fundamental para criar um ambiente acolhedor e diversificado.”</i>
Importante	15	26,3	<i>“A inclusão é crucial para promover a igualdade e melhorar a experiência de todos os hóspedes.”</i>
Pouco Importante	8	14,0	<i>“A inclusão não tem muita importância e não impacta de forma significativa o serviço que oferecemos.”</i>
Nada Importante	4	7,1	<i>“A inclusão não é relevante para o setor hoteleiro.”</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*.

Quadro 3 – Categorização das respostas à pergunta: “Como você acredita que a inclusão de políticas específicas para pessoas transexuais pode impactar a experiência dos hóspedes?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Melhoraria significativamente a experiência	25	44%	<i>“A implementação de políticas específicas pode garantir um atendimento mais inclusivo e respeitoso, melhorando a experiência dos hóspedes transexuais.”</i>
Não teria impacto significativo	15	26%	<i>“Acredito que a inclusão dessas políticas não faria muita diferença na experiência dos hóspedes, pois o atendimento já é bom.”</i>
Poderia gerar desconforto entre os hóspedes	10	18%	<i>“A introdução dessas políticas pode causar desconforto entre os hóspedes que não entendem ou não aceitam as pessoas transexuais.”</i>
Não tenho opinião formada sobre o assunto	7	12%	<i>“Não tenho certeza de como essas políticas impactariam a experiência dos hóspedes, pois nunca lidei com essa situação.”</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*.

Quadro 4 – Categorização das respostas à pergunta: “Na sua opinião, quais são os principais desafios para incluir práticas de hospitalidade específicas para pessoas transexuais?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta

Falta de treinamento e orientação	20	35%	<i>"A principal dificuldade é a falta de treinamento e orientação sobre como atender pessoas transexuais adequadamente."</i>
Preconceito e atitudes negativas	15	26%	<i>"Ainda existem muitas atitudes preconceituosas e negativas por parte de alguns colegas e hóspedes."</i>
Ausência de políticas institucionais	12	21%	<i>"Não temos políticas sobre diversidade e inclusão, o que torna difícil saber como proceder corretamente."</i>
Desconhecimento das necessidades específicas	10	18%	<i>"Muitos de nós não conhecemos as necessidades específicas das pessoas transexuais, o que dificulta o atendimento adequado."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*.

Quadro 5 – Categorização das respostas à pergunta: “Quais abordagens você considera mais eficazes para atender às necessidades de hóspedes transexuais?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Treinamento específico e contínuo	22	38%	<i>"Acredito que o treinamento específico e contínuo para todos os funcionários é essencial para entender e atender melhor as necessidades dos hóspedes transexuais."</i>
Políticas inclusão e diversidade	18	31%	<i>"Ter políticas de inclusão e diversidade pode ajudar a garantir que todos os hóspedes sejam tratados com respeito e dignidade."</i>
Comunicação aberta e respeitosa	12	21%	<i>"Uma comunicação aberta e respeitosa é fundamental para atender às necessidades dos hóspedes transexuais, garantindo que eles se sintam ouvidos e valorizados."</i>
Respostas e ajustes contínuos	7	12%	<i>"Solicitar respostas dos hóspedes transexuais e fazer ajustes contínuos com base em suas necessidades e sugestões é uma abordagem eficaz."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 6 – Categorização das respostas à pergunta: “Como você acha que a formação e capacitação dos recepcionistas podem ser aprimoradas para melhor lidar com a inclusão de pessoas transexuais?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Sim, a formação melhorou minha abordagem	15	26%	<i>"Sim, recebi formação específica e isso me ajudou a compreender melhor as necessidades dos hóspedes transexuais, melhorando minha abordagem e atendimento."</i>
Sim, mas não teve impacto significativo	8	14%	<i>"Sim, recebi formação, mas não senti que ela teve um impacto significativo na minha prática diária."</i>
Não, nunca recebi formação específica	27	47%	<i>"Não, nunca recebi formação específica sobre diversidade de gênero."</i>
Não, mas gostaria de receber	7	13%	<i>"Não, nunca recebi formação específica, mas acredito que seria muito útil e gostaria de participar de treinamentos sobre o tema."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 7 – Categorização das respostas à pergunta: “Você já recebeu formação específica para lidar com questões relacionadas à diversidade de gênero em sua prática profissional? Se sim, como essa formação influenciou sua abordagem?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Oferecer treinamentos contínuos e obrigatórios	20	35%	<i>"Acredito que a implementação de treinamentos contínuos e obrigatórios sobre diversidade de gênero é essencial para aprimorar nossas capacidades de inclusão."</i>
Inclusão de oficinas práticas e simulações de atendimento	15	26%	<i>"Oficinas práticas e atividades de simulações de atendimento podem ajudar a vivenciar situações reais e melhorar nosso atendimento."</i>
Fornecimento de materiais e recursos educativos	12	21%	<i>"Distribuir materiais educativos e recursos, como manuais e vídeos, pode ajudar a aumentar nosso conhecimento e sensibilidade."</i>
Criação de um ambiente de suporte	10	18%	<i>"Criar um ambiente onde possamos compartilhar experiências ajudaria a melhorar nossa abordagem inclusiva."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 8 – Categorização das respostas à pergunta: “Como você acha que a formação e capacitação dos recepcionistas podem ser aprimoradas para melhor lidar com a inclusão de pessoas transexuais?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Oferecer treinamentos regulares	18	32%	<i>"Acho que é importante ter treinamentos regulares sobre diversidade de gênero para melhorar nosso jeito de incluir todo mundo."</i>
Fazer atividades práticas e simulações	15	26%	<i>"Fazer atividades práticas e simulações pode ajudar a gente a lidar melhor com situações reais e melhorar nosso atendimento."</i>
Fornecer materiais e recursos educativos	12	21%	<i>"Distribuir materiais educativos, como manuais e vídeos, pode ajudar a gente a aprender mais e ser mais sensível."</i>
Criar um ambiente de apoio e troca de ideias	11	20%	<i>"Criar um ambiente onde a gente possa compartilhar experiências e trocar ideias continuamente ajudaria a melhorar nossa inclusão."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 9 – Categorização das respostas à pergunta: “Em sua opinião, qual é o papel dos hotéis na promoção da inclusão e diversidade de gênero?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Implementar políticas de inclusão	22	38%	<i>"Os hotéis devem implementar políticas de inclusão e diversidade para garantir que todos os hóspedes, independentemente de sua identidade de gênero, sejam tratados com respeito."</i>
Oferecer treinamentos regulares aos funcionários	18	31%	<i>"É essencial que os hotéis ofereçam treinamentos regulares aos funcionários para conscientizar e educar sobre a importância da diversidade de gênero."</i>
Criar um ambiente acolhedor e seguro	10	18%	<i>"Os hotéis têm o papel de criar um ambiente acolhedor e seguro para todos os hóspedes, promovendo a inclusão de pessoas transexuais."</i>
Promover a diversidade através de marketing e comunicação	8	14%	<i>"Os hotéis podem promover a diversidade e inclusão através de suas campanhas de marketing e comunicação, mostrando seu compromisso com esses valores."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 10 – Categorização das respostas à pergunta: “Você já testemunhou ou enfrentou situações de discriminação contra hóspedes transexuais? Se sim, como você lidou com essas situações?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Sim, testemunhei e intervi para ajudar	20	35%	<i>"Sim, já testemunhei situações de discriminação e intervi para garantir que o hóspede transexual fosse tratado com respeito e dignidade."</i>
Sim, testemunhei, mas não soube como reagir	15	26%	<i>"Já vi discriminação acontecer, mas não soube como reagir adequadamente na hora."</i>
Não, nunca testemunhei ou enfrentei discriminação	12	21%	<i>"Nunca presenciei ou enfrentei situações de discriminação contra hóspedes transexuais."</i>
Sim, testemunhei e reportei à gerência	10	18%	<i>"Já testemunhei discriminação e reportei imediatamente à gerência para que pudessem tomar as devidas providências."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 11 – Categorização das respostas à pergunta: “Como você acredita que os hotéis podem melhorar suas práticas para garantir uma melhor hospitalidade a pessoas transexuais?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoria de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Implementar treinamentos regulares sobre diversidade e inclusão	20	35%	<i>"Os hotéis devem implementar treinamentos regulares sobre diversidade e inclusão para todos os funcionários, garantindo que saibam como tratar hóspedes transexuais com respeito."</i>
Adotar políticas rigorosas contra a discriminação	18	31%	<i>"Adotar políticas rigorosas contra a discriminação pode ajudar a criar um ambiente mais seguro e acolhedor para hóspedes transexuais."</i>
Melhorar a comunicação interna e sensibilização interna	12	21%	<i>"Melhorar a comunicação interna e promover a sensibilização entre os funcionários sobre a importância de respeitar todas as identidades de gênero é crucial."</i>
Prover suporte específico e recursos dedicados	7	13%	<i>"Prover suporte específico e recursos dedicados, como um ponto de contato para questões de inclusão, pode ajudar a garantir uma hospitalidade melhor."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

Quadro 12 – Categorização das respostas à pergunta: “Você gostaria de compartilhar mais alguma informação ou comentário sobre a hospitalidade e a inclusão de pessoas transexuais no setor hoteleiro?” Com uma resposta de exemplo em cada categoria:

Categoría de Resposta	Número de Respostas	Percentual (%)	Exemplo de Resposta
Necessidade de maior sensibilização e empatia	17	30%	<i>"É importante que todos no setor hoteleiro desenvolvam maior sensibilidade e empatia em relação às questões enfrentadas pelas pessoas transexuais."</i>
Importância de políticas inclusivas	15	26%	<i>"A implementação de políticas inclusivas é fundamental para garantir que todos os hóspedes, incluindo pessoas transexuais, se sintam bem-vindos."</i>
Experiências pessoais positivas	12	21%	<i>"Já tive a oportunidade de atender hóspedes transexuais e, com um pouco de atenção e respeito, sempre tive experiências positivas."</i>
Relatos de dificuldades e desafios	10	18%	<i>"O setor hoteleiro ainda enfrenta muitos desafios e preconceitos, e é</i>
			<i>necessário um esforço conjunto para superar essas barreiras."</i>
Sugestões para melhorias específicas	6	11%	<i>"Sugiro que os hotéis ofereçam treinamentos mais práticos e adotem uma abordagem mais direta na implementação de suas políticas inclusivas."</i>

Fonte: Autores (2024) por meio do *Google Forms*

5. Conclusão

No cenário apresentado nos resultados gerais desse artigo pode-se concluir que 72% dos respondentes afirmaram em algum momento não ter recebido nenhum treinamento ou orientação sobre determinadas situações de como atender pessoas transexuais, 63% dos profissionais demonstraram, direta ou indiretamente, percepções negativas em relação à hospedagem de pessoas transexuais, e 58% relataram situações em que colegas de trabalho ou eles próprios se comportaram de maneira inadequada.

Essa situação vai ao contrário do contexto contemporâneo de crescente diversidade e inclusão no atendimento a turistas LGBTQIA+

Nessa problemática, este estudo buscou abordar as percepções dos recepcionistas de hotéis sobre a hospedagem de pessoas transexuais, baseando-se em diretrizes e boas práticas para garantir um bom atendimento e conclui que existe a necessidade de políticas públicas que garantam um atendimento de qualidade para todos os segmentos turísticos, incluindo as pessoas LGBTQIA+.

Dentre essas ações, pode se destacar a criação de guias que orientam os prestadores de serviços turísticos a melhor atenderem esse público, enfatizando a promoção dos direitos e o combate à discriminação.

Neste aspecto, para poder fornecer um atendimento de qualidade, se faz necessário que os recepcionistas compreendam os conceitos de identidade de gênero e orientação sexual, sendo que a

identidade de gênero se refere à forma como uma pessoa se reconhece e se identifica, que pode ser diferente do sexo atribuído ao nascer. Dessa forma, pessoas transexuais possuem uma identidade de gênero diferente do sexo biológico e devem ser reconhecidas pelo gênero com o qual se identificam, independentemente de qualquer intervenção médica ou cirúrgica.

Os princípios de Yogyakarta, formulados em 2006, estabeleceram diretrizes internacionais sobre direitos humanos em relação à orientação sexual e à identidade de gênero, garantindo o direito à igualdade e à não discriminação. A Constituição Federal de 1988 do Brasil também promove o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação, e prevê a punição de qualquer discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais.

Essa pesquisa revelou que muitos recepcionistas nunca receberam nenhum tipo de treinamento específico sobre como atender pessoas transexuais. Essa falta de preparo foi demonstrada por meio de algumas ocorrências nos resultados de percepções negativas e comportamentos inadequados, que muitas vezes resultaram em situações de discriminação e desconforto para os hóspedes transexuais.

A ausência de políticas institucionais sobre diversidade e inclusão pode agravar essa condição, e demonstrar um descaso que pode comprometer a qualidade do atendimento e a imagem dos estabelecimentos.

Para melhorar o atendimento esse trabalho sugere algumas práticas básicas como os recepcionistas utilizarem o nome social das pessoas transexuais, respeitando sua identidade de gênero e quando se deparar com documentos de identificação que não correspondessem ao nome social necessitam tratar esse caso de forma discreta, para evitar constrangimentos.

Nesse contexto se faz necessário, sempre tratar a pessoa de acordo com o gênero com que ela se apresenta, utilizando pronomes e formas de tratamento apropriados, como “senhor” ou “senhora”, conforme a identidade de gênero da pessoa.

Manter uma postura respeitosa e evitar piadas ou comentários preconceituosos também são atitudes essenciais.

A discrição também é algo necessário, principalmente em situações que envolvam a privacidade e a identidade de gênero dos hóspedes.

Garantir que os quartos e artigos de uso pessoal sejam apropriados para pessoas transexuais, incluindo brindes e opções que considerassem a diversidade dos hóspedes, como por exemplo roupão, chinelos dentre outros.

A educação e a formação continuada dos recepcionistas e demais profissionais da hotelaria pode ser uma ação importante para promover mudanças nas percepções e práticas hoteleiras.

Os recepcionistas desempenham um papel muito importante na experiência inicial dos hóspedes, e sua capacitação adequada pode garantir que todos, independentemente de sua identidade de gênero, sejam tratados com respeito e dignidade.

Nessa conjuntura, a implementação de programas de treinamento específicos sobre diversidade e inclusão é uma das principais recomendações deste estudo, pois podem o uso correto dos pronomes até a criação de um ambiente seguro e acolhedor para todos os hóspedes.

Além do treinamento, esse trabalho ressalta a importância que as administrações dos hotéis adotem políticas institucionais que promovam a diversidade e combatam a discriminação. Essas políticas necessitam ser implementadas de maneira consistente em todos os níveis da organização.

A criação de um ambiente de suporte onde os funcionários possam compartilhar experiências e receber instruções contínuas, também pode ser uma boa prática gerencial para a manutenção de boas práticas.

Os benefícios de um atendimento respeitoso vão além da satisfação dos hóspedes transexuais, pois hotéis que se posicionam como verdadeiramente inclusivos tendem a atrair um público mais amplo e leal, além de melhorar sua imagem no mercado e obter uma vantagem competitiva.

A promoção da diversidade não é apenas uma questão de justiça social, mas também uma estratégia de negócio inteligente que pode trazer resultados positivos para todos os envolvidos.

Para garantir uma hospitalidade de qualidade, se faz necessário um esforço coordenado entre todos os atores do setor hoteleiro.

Nessa perspectiva, as sugestões desse trabalho incluem: desenvolvimento e implementação de treinamentos regulares e obrigatórios sobre diversidade e inclusão para todos os funcionários, com foco específico nas necessidades e direitos das pessoas transexuais; criação de políticas institucionais que possam ser acessíveis e compreensíveis para todos os funcionários, garantindo com isso que a inclusão e a diversidade sejam parte integral da cultura organizacional; estabelecimento de canais de comunicação onde os hóspedes possam relatar suas experiências e sugestões, permitindo dessa forma possíveis ajustes contínuos nas práticas de atendimento; e a criação de um ambiente de trabalho que valorize a troca de experiências e o suporte mútuo entre os funcionários, promovendo uma cultura de respeito e empatia.

Portanto, este estudo pode apontar caminhos para pesquisas futuras, como por exemplo: investigações em outras regiões do Brasil, comparando as práticas e percepções em diferentes situações culturais e econômicos.

Além disso, pode ser importante a criação de programas de treinamento em diversidade e inclusão e avaliar os resultados após a sua implementação, levando em conta as percepções e práticas dos recepcionistas de hotéis.

Outra sugestão para pesquisas futuras pode ser o de analisar a experiência dos próprios hóspedes transexuais, colhendo suas percepções e respostas sobre o atendimento recebido. Isso pode oferecer uma visão mais ampla e bidirecional sobre as interações entre hóspedes e recepcionistas, destacando áreas de sucesso e necessidades de melhoria.

Também pode ser importante investigar como diferentes categorias de hotéis (econômicos, de médio porte, de luxo) lidam com a diversidade e inclusão, identificando práticas específicas que podem ser replicadas ou adaptadas em outros contextos. A comparação entre hotéis independentes e redes hoteleiras tomando todos os cuidados éticos que essa pesquisa pode envolver, pode fornecer importantes informações sobre as políticas institucionais e suas implementações práticas.

Além disso, futuras pesquisas podem explorar a formação e o desenvolvimento de lideranças no setor hoteleiro, avaliando como a gestão pode influenciar positivamente a cultura organizacional e a experiência dos hóspedes transexuais, além de promover possíveis análises sobre a percepção dos funcionários de outras áreas do hotel, além da recepção, contribuindo para uma visão mais completa do atendimento.

Por fim, este artigo pode contribuir significativamente para a literatura acadêmica ao fornecer um ponto de partida para a discussão sobre a inclusão de pessoas transexuais no setor hoteleiro. As recomendações práticas e os resultados obtidos podem servir como base para políticas públicas, programas de treinamento e desenvolvimento de estratégias empresariais que promovam a diversidade e inclusão.

Ao continuar explorando e desenvolvendo essas áreas, pesquisadores e profissionais podem trabalhar juntos para criar um ambiente mais acolhedor e justo para todos.

Referências

Andrade, L. C. (2020). Caminhos para prevenção e combate ao assédio na hotelaria. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Hotelaria) - Universidade Federal Fluminense, Niterói.

Brasil, Ministério do Turismo, & Ministério dos Direitos Humanos e Cidadania. (2023). Dicas para atender bem turistas LGBTQIA+. Brasília: Ministério do Turismo.

Brasil, Ministério do Turismo, Conselho Nacional de Combate à Discriminação e Promoção dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais, & Ministério da Justiça. (2016). Dicas para atender bem turistas LGBT. Brasília: Ministério do Turismo.

Brandão, J. M. F., Cavalcante, E. D. C., & Silva, A. F. (2013). Por Mais Hospitalidade e Menos Preconceito: Um estudo da oferta hoteleira ao público LGBTT, na cidade de João Pessoa-PB. X Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, 9.

Comissão Internacional de Juristas, & Serviço Internacional de Direitos Humanos. (2006). Princípios de Yogyakarta. Conferência de Yogyakarta.

Comissão Internacional de Juristas, & Serviço Internacional de Direitos Humanos. (2006). Princípios de Yogyakarta. Conferência de Yogyakarta.

Conselho Federal de Medicina. (1985). Retirada da homossexualidade da relação de doenças.

Conselho Federal de Psicologia. (1999). Resolução CFP n.º 001/1999.

Conselho Nacional de Combate à Discriminação e Promoção dos Direitos de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais. (2016). Guia de bolso para atendimento a turistas LGBT.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Artigos 3º, IV e 5º, XLI.

Custódio, V. S., & da Silva, R. B. P. (2023). Eventos LGBTQIA+: Um estudo com profissionais e estudantes de turismo sobre a percepção de capacidade e predisposição. Recuperado de <https://www.sisapeventos.com.br/staff/app/files/submissions/44/2988-11729-55.pdf>

D'Conceição, R. C. B. (2023). A receptividade do público LGBTQIA+ no turismo de Ouro Preto (MG). Monografia (Graduação em Turismo) - Escola de Direito, Turismo e Museologia, Universidade Federal de Ouro Preto, Ouro Preto. Recuperado de <http://www.monografias.ufop.br/handle/35400000/5436> (Monografias UFOP).

Fava, P. (2020). A hospitalidade e a inclusão LGBTQIA+. Revista de Hospitalidade, 15(2), 123-135.

Forrest, L. D. A. R. (2020). Turismo, diversidade e cidadania: um olhar sobre os direitos humanos LGBT+ no Brasil.

Salvador, D. S. (2012). Gênero e turismo: A liderança feminina no setor hoteleiro (Doctoral dissertation, Universidade de Aveiro (Portugal).

Sousa, S., & Vareiro, L. (2020). A percepção e atitude na hotelaria face ao mercado LGBT: o caso do Norte de Portugal. RPER, (56), 101-112.

Organização Mundial da Saúde. (2019). Remoção da transexualidade da classificação de doenças (CID-11).

Silva, J. (2021). A hospitalidade no turismo LGBTQIA+: Desafios e perspectivas. Turismo e Sociedade, 13(1), 67-82.

Silva, B. J. C., & Carvalho, K. D. (2023). Turismo e hospitalidade gay friendly na perspectiva da comunidade LGBTQIA+. Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo, 17(1), 51-79.

Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/370004896_Turismo_e_hospitalidade_gay_friendly_na_perspectiva_da_comunidade_LGBTQIA (Revistas USP).

Supremo Tribunal Federal. Ação Direta de Inconstitucionalidade por Omissão (ADO) 26 e Mandado de Injunção 4.733.

CARLOS, A. F. A. A prática espacial urbana como segregação e o “direito à cidade” como horizonte utópico. ALMEIDA, P.; CORRÊA, R. L.; PINTAUDI, S.M (orgs). **A cidade contemporânea: segregação espacial**. São Paulo: Contexto, 2013. P. 95-110.

Diário Oficial [do município de Rosana], Rosana, ano 2, nº 386, p.02-08,dezembro 2020. Disponível em https://dosp.com.br/exibe_do.php?i=MTQyNjQ2 . Acesso em 31 jan 2020.

PIMENTEL, J.M.V. **A rede de rentabilidade sexual e seus desdobramentos sobre Rosana (SP)**. 2017. 248f. Tese (Doutorado em Geografia). Universidade Federal da Grande Dourados, Dourados, 2017.

SANTOS, M. **O espaço dividido: os dois circuitos da economia urbana dos países subdesenvolvidos**. 2^a ed. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2008.

SILVEIRA, M. L. **Da pobreza estrutural à resistência: pensando os circuitos da economia urbana. Ciência Geográfica**. Bauru. XVII, Vol. XVII (1): janeiro/dezembro, 2013. p. 64-71.

Vídeo de Divulgação Científica: <https://youtu.be/EtilYuYJZ-c?si=sxboRNTnPn3ir2ta>