

POLÍTICAS INCLUSIVAS VOLTADAS A COMUNIDADE LGBTQIAPN+: ESTUDO DE CASO EM UM MEIO DE HOSPEDAGEM LOCALIZADO EM IPOJUCA - PE

Lucas Brito da Silva¹; Anna Karenina Chaves Delgado²

RESUMO

O presente resumo expandido tem como objetivo analisar o cenário atual das políticas de inclusão do público LGBTQIAPN+ em meios de hospedagem através de um estudo de caso em um *resort* localizado em Porto de Galinhas, Ipojuca - PE, por meio de uma pesquisa do tipo qualitativa, com obtenção de dados através de entrevistas semiestruturadas. A partir dos resultados levantados conclui-se que há a necessidade de aprimoramento de ações voltadas a uma adequada inclusão, já que se notou um conhecimento insuficiente sobre questões e temáticas que permeiam a comunidade LGBTQIAPN+, o que possibilitaria uma normalização do preconceito e a discriminação entre os colaboradores ou mesmo, para com o hóspede.

Palavras-chave: Hotelaria. Diversidade. Inclusão. Sexualidade.

ABSTRACT

The following thesis has the objective to analyze the current state of inclusive policies to the LGBTQIAPN+ public in accommodations through a case study in a resort located in Porto de Galinhas, Ipojuca - PE, through qualitative research, obtaining data through semi-structured interviews. From the gathered results, it is concluded that there is a need to improve actions aimed at adequate inclusion, as insufficient knowledge was noted about issues and themes that permeate the LGBTQIAPN+ community, which would allow for the normalization of prejudice and discrimination among employees or even towards the guest.

Keywords: Hospitality. Diversity. Inclusion. Sexuality

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, tem-se notado a busca por maior inclusão no mercado de trabalho, isto porque a diversidade contribui para o desenvolvimento das organizações (Bezerra et al., 2022). Assim, diversas empresas, na busca por melhorar a gestão de suas imagens e se inserir de forma mais eficiente em um contexto de qualidade de vida no trabalho, posicionam-se no que se diz respeito à inclusão de minorias sociais. Dentre essas tem-se o movimento social e civil LGBTQIAPN+ – sigla que é composto por Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travesti, Transsexual, Transgênero, Queer, Intersexual, Assexual, Pan,

¹Graduando em Tecnologia em Hotelaria; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco Campus Cabo de Santo Agostinho; lbs18@discente.ifpe.edu.br.

²Doutora; Orientadora; Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco Campus Cabo de Santo Agostinho; anna.chaves@cabo.ifpe.edu.br.

Não-binários, e outras designações afins –, que tem ganhado reconhecimento no que se diz respeito à sua relevância e espaço na segmentação do mercado, sendo alvo de diversos estudos (Baxter, 2010).

No que se refere especificamente ao mercado hoteleiro, nota-se que esse pode ser caracterizado por sua constante mutação no intuito de buscar atender as demandas dos seus diversos clientes. E dentre os muitos segmentos e nichos de mercado existentes, se tem a comunidade LGBTQIAPN+, que se destaca devido ao seu potencial de compra (World Tourism Organization, 2012), o que, no contexto brasileiro, pode se refletir na criação de novos espaços exclusivamente LGBTQIAPN+ ou *friendly*. Considerando isto, e a intrínseca necessidade de acolhimento por parte dos meios de hospedagem, cabe um questionamento sobre se há de fato inclusão dentro da hotelaria, tendo um olhar que vai para além do hóspede, é necessário também estudar o acolhimento aos colaboradores dos meios de hospedagem.

Matteis (2023) e Clemente (2023) afirmam que ao contrário do que se pode acreditar os meios de hospedagem no Brasil não são inclusivos, a falsa sensação de inclusão de LGBTQIAPN+ pode ser dada pela contratação de membros da comunidade em cargos específicos, a exemplo de recepcionista ou assistente de eventos, no entanto, não se percebe uma verdadeira inclusão, pois há pouca colocação dessas pessoas em cargos de liderança, sendo relatada inclusive uma invisibilidade da comunidade, que é ainda maior com trans e travestis (Matteis, 2023). Assim, torna-se necessário analisar ferramentas que permitam a inclusão da comunidade na hotelaria, uma dessas formas é através da presença de políticas voltadas efetivamente aos colaboradores LGBTQIAPN+, sendo política entendida de forma similar ao que Dye (2005) preconiza - tudo aquilo que se decide fazer ou deixar de fazer -, ou seja, ações e omissões podem ser percebidas como políticas. Dessa maneira, caso haja uma inação dos meios de hospedagem no sentido de promover a inclusão da comunidade LGBTQIAPN+ deve ser vista como uma política deliberada de omissão. Ainda há situações em que são planejadas ações, mas que essas não são efetivadas, Siqueira (2015, p. 15) afirma que “mesmo quando a empresa possui uma política de diversidade [um conjunto planejado de ações], em muitos casos, esta não sai da teoria para a prática”, assim, além do planejamento da política torna-se imperativo inventariar as ações de inclusão que são de fato realizadas.

Para tanto, a presente pesquisa busca, através de entrevistas do tipo semiestruturadas com colaboradores do *Resort X* - localizado em Ipojuca, Porto de Galinhas -, e observações assistemáticas, entender a percepção de colaboradores dos diversos setores que compõem o empreendimento em relação as políticas inclusivas voltadas a comunidade LGBTQIAPN+ na referida organização. Assim, através da análise de conteúdo das 31 (trinta e uma) entrevistas e das observações *in loco* feitas, busca-se compreender as nuances enfrentadas pelos colaboradores LGBTQIAPN+ no *Resort X*, assim como, a percepção de forma geral de colaboradores sobre a política LGBTQIAPN+ que é realizada pelo meio de hospedagem.

2. METODOLOGIA UTILIZADA

Para a obtenção de resultados foi utilizado o método qualitativo, onde se busca analisar as falas dos entrevistados através de técnicas inspiradas na análise de conteúdo com a indicação de unidades de registro e de contexto. Por se tratar de um estudo de caso, a referida

pesquisa se preocupa com “[...]menos generalização e mais com o aprofundamento e abrangência da compreensão de um grupo social” (Minayo, 1999, p. 102).

No que se refere a técnica de análise dos dados, optou-se por utilizar a análise de conteúdo, desenvolvida por Bardin (2015). Assim, após a realização das entrevistas fez-se a transcrição com a utilização do *software* transkriptor, a interpretação dos dados brutos foi feita a partir da elaboração de quadro com uma síntese dos resultados (Souza Júnior et al, 2010). No quadro síntese foram contadas as informações objetivas – a exemplo de caracterização dos entrevistados (gênero, orientação sexual e escolaridade) e quantidade de respostas afirmativas/negativas de perguntas fechadas – além disso, foram separados relatos de situações vivenciadas ou observadas pelos entrevistados no Resort X.

A coleta de dados se deu por meio de entrevistas semiestruturadas, que ocorreram nas dependências do Resort X, nas áreas de convivência e seus setores, elaborou-se um roteiro de perguntas – que pode ser visualizado no apêndice A - mas houve flexibilidade com a adição ou subtração de perguntas, dependendo das informações passadas pelos entrevistados. Além disso, foi possível realizar observações do tipo assistemáticas no Resort X, que foram registradas pelo pesquisador. Após a coleta dos dados, as informações foram transcritas e submetidas à análise, onde foi possível identificar as unidades de registro e de contexto, realizando o exame dos conteúdos das entrevistas seguindo suas respectivas unidades.

As entrevistas se dividiram em duas etapas: na primeira foram feitas perguntas sobre informações básicas dos funcionários voltadas a caracterização geral, e posteriormente, na segunda etapa, teve-se os questionamentos sobre o tema específico da pesquisa (política de inclusão a comunidade LGBTQIAPN+ no Resort X).

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os questionamentos iniciais referentes a caracterização dos entrevistados podem ser observados no quadro 1, a seguir, onde se percebe aspectos como gênero, orientação sexual e escolaridade. Nota-se que em termos de gênero houve um equilíbrio, com um número praticamente igual de homens e mulheres cisgênero, enquanto no que se refere a orientação sexual tem-se mais de 70% dos entrevistados que se auto identificam como heterossexuais, e o maior percentual de entrevistados (48%) possui ensino superior completo.

Quadro 1 - Caracterização dos Entrevistados

CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS		
Gênero	Homem Cis	16
	Mulher Cis	15
Orientação Sexual	Heterossexual	22
	Homossexual	4
	Bissexual	4
	Absteve-se	1
Escolaridade	Superior Completo	15

Superior Incompleto	9
Ensino Médio Completo	6
Ensino Fundamental Completo	1

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Durante as entrevistas nas perguntas de caracterização houve quatro entrevistados que desconheciam o significado de ‘orientação sexual’, ‘heterossexual’ e ‘bissexual’, o que levou a uma relutância inicial em responder à pergunta, sendo necessário explicar os termos. Para tanto, recorreu-se as definições presentes na nota técnica para a atuação do Ministério Público do Trabalho (Brasil, 2020) voltados a defesa de direitos da população LGBTQI+ no trabalho.

Com relação as perguntas voltadas especificamente a presença ou ausência de políticas voltadas a inclusão de LGBTQIAPN+ no Resort X, 58% dos entrevistados responderam que há ações de inclusão, no entanto, ao serem questionados sobre quais ações foram executadas, não souberam citar nenhuma, pois não se recordavam especificamente do conteúdo da ação. Houve afirmações de que o Resort X pratica a inclusão por empregar as pessoas independente de sua orientação sexual (E-01), tendo as mesmas oportunidades, mais de 80% dos entrevistados entendem que os funcionários LGBTQIAPN+ possuem oportunidades iguais de crescimento profissional do que aqueles colaboradores que não pertencem a comunidade, sendo inclusive relatado por dois entrevistados (E-10 e E-22), que anteriormente, atuou como colaboradora do Resort X no setor da cozinha, uma mulher transexual, que teve seu nome social reconhecido e que lhe foi garantida a utilização do banheiro feminino.

Apesar da maioria dos entrevistados observarem a presença de uma política de inclusão, 84% entendem que as ações promovidas pelo meio de hospedagem não são suficientes para garantir uma plena inclusão da comunidade LGBTQIAPN+, neste sentido o E-09, que se identifica como homem cis e homossexual, afirma o seguinte:

Eu acho que eles precisam trazer as vivências da nossa realidade para todo funcionário para que eles consigam entender... porque eu vejo muito a campanha do Outubro Rosa, Novembro Azul, mas eu não vejo nenhuma campanha de palestra trazendo colaboradores que são homossexuais assumidamente, ou transexuais que estejam na empresa, pra contar um pouco da sua história e mostrar para as pessoas que existe uma realidade difícil [...] Assim, dentro do setor aonde a maioria é heterossexual [...] Essas questões de piadas, brincadeiras, que muitas vezes você não deu a liberdade daquela pessoa pra ela ter aquele tipo de brincadeira ou fazer aquela piada. Então tipo assim... é mais isso que está faltando (Dados da pesquisa, 2023, E-09).

Assim, Alves e Galeão (2004, p. 22) asseguram que “entende-se ação afirmativa como um conjunto de políticas específicas para membros de grupos sociais atingidos por formas de exclusão social que lhes negam um tratamento igualitário no acesso às diversas oportunidades”, ao analisar a resposta do E-09, há indícios da ausência de ações afirmativas voltadas a comunidade LGBTQIAPN+, pois enquanto se preocupa com temáticas como câncer de mama e de próstata, realizando eventos ou momentos de conscientização sobre esses, opta pela inação sobre determinadas pautas, sem realizar ações que se mostrem marcantes. Essa possível ausência (ou insuficiência) de uma política de inclusão corrobora para o desconhecimento de termos básicos, como evidenciado na primeira etapa da entrevista, e na perpetuação de casos de preconceito, que foram relatados nas entrevistas, a exemplo dos

relatados pelos entrevistados E-28 e E-29, ambos apresentados por mulheres cis heterossexual e bissexual respectivamente.

Eu estava acompanhada de uma colega de trabalho, que é bissexual, quando a hóspede chegou para pegar um sorvete e começou a conversar com a gente explicando como estava a estadia e afins. Depois, sem nenhum motivo, ela apontou para um casal homossexual que estava junto na piscina e disse algo como "olha só aqueles dois, uma bagunça né? Que desperdício. Daqui a pouco começa a safadeza" eu e minha colega ficamos muito constrangidas e sem reação (Dados da pesquisa, 2023, E-28)

[...]. Há muito preconceito entre os funcionários. Não só em relação ao hóspede, quando se trata de hóspedes os funcionários são mais discretos, mesmo que não compactuam. No entanto, quando se trata de funcionário com funcionário, é muito preconceito, porque eles falam muito pelas costas [...] várias pessoas chegando até mim comentando sobre outras pessoas no hotel que são assumidas, e tem muita gente lá, muito funcionário que entrou no hotel sendo LGBT mas não tem coragem de se assumir por causa disso, porque sabe que vai ser vítima de piadinhas [...] teve um que chegou pra mim e disse 'Cuidado, não fica muito perto daquela pessoa porque ela é tchocha (sic)' (Dados da pesquisa, 2023, E-29).

Ainda sobre as afirmações do E-29, especificamente no trecho “muito funcionário que entrou no hotel sendo LGBT mas não tem coragem de se assumir por causa disso” demonstra uma situação onde, como trazido por Borges (2021), tem-se uma tentativa de passar despercebido a hostilidades, o que leva o indivíduo a tentar omitir sua sexualidade. Dessa forma, o meio de hospedagem não possui se quer uma real dimensão da quantidade de colaboradores pertencentes a comunidade LGBTQIAPN+ existentes no Resort X.

As situações de discriminação, voltadas a comunidade LGBTQIAPN+ ou a outras minorias, mostram-se frequentes no Resort X, pois aproximadamente 68% dos colaboradores entrevistados afirmam já ter passado por alguma discriminação no trabalho, sendo que 55% relatam que chegaram a presenciar casos de discriminação a outros colaboradores no Resort X, no entanto, apesar disso, mais de 90% dos entrevistados se sentem acolhidos no trabalho.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da análise dos resultados coletados, é identificado um cenário de política de inclusão, que se mostra no mínimo insuficiente para a criação e desenvolvimento de uma consciência plena por parte dos colaboradores em relação a temática, o que pode justificar a presença alta de casos de preconceito e/ou discriminação e o uso de linguagem agressiva e importunação relatada por colaboradores LGBTQIAPN+ durante as entrevistas.

Nota-se uma ausência de conhecimento no que diz respeito aos estigmas que são enfrentados pela comunidade LGBTQIAPN+, uma vez que, no pressuposto de “tratar todos da mesma forma”, o preconceito é disseminado, já que este não é tratado como empecilho por não ser experienciado por pessoas heterossexuais e heteronormativas. Afirmações de que a contratação de pessoas independente de sua orientação sexual é um sinal de inclusão do Resort X demonstra o desconhecimento de ações que sejam verdadeiramente inclusivas, pois a simples contratação não garante de fato uma inclusão, se não forem dadas oportunidades profissionais igualitárias e um tratamento adequado, além disso, o indício de que há

colaboradores LGBTQIAPN+ que preferem não se identificar como tais sugere um temor pela não aceitação, que indica a necessidade da criação e implementação de ações de conscientização no Resort X.

Recomenda-se a realização de futuras pesquisas sobre temáticas voltadas a inclusão de minorias nos meios de hospedagem, buscando discutir inclusão e preconceito, para que assim sejam pensadas em ações que visem promover uma inclusão de fato de todas as minorias. Novas pesquisa sobre o tema podem apresentar uma maior amostra e, conseqüentemente, auxiliar na comparação de cenários em localidades diferentes, delimitando a importância e necessidade de políticas e ações de conscientização da diversidade de orientação sexual e identidade de gênero, levando em consideração que “a dimensão positiva dos princípios da igualdade e não discriminação exige a prática de ações concretas para a superação das desigualdades, ou seja, requer ações que ativamente promovam a igualdade de gênero no ambiente de trabalho, com a inclusão de grupos estigmatizados.” (Brasil, 2020), sendo capaz de elaborar soluções e políticas concretas, capazes de auxiliar de maneira efetiva os membros da comunidade LGBTQIAPN+ e os estigmas por eles enfrentados.

REFERÊNCIAS

ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, v. 44, n. 3, p. 22, set. 2004.

BAXTER, S. C. Evidence on the marketing approaches targeting gay and lesbian consumers. **Global Journal of Business Research**, vol. 4 (2), 2010, p. 125-139.

BEZERRA, F. W. C.; LIMA, D. F.; OLIVEIRA, F. P.; LEMOS, P. B.; MUNIZ, C. A. PAIVA, R. F. Gestão da diversidade nas organizações: uma breve revisão bibliográfica. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 11, 2022.

BORGES, R. D. H. A. **A inclusão LGBTQIA+ no mercado de trabalho**, 2021, p. 9. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Faculdade de Inhumas Facmais, Goiás, 2017. Disponível em: <<http://65.108.49.104/handle/123456789/240>>. Acesso em: 10 nov. 2023.

BRASIL. Ministério Público do Trabalho. Procuradoria Geral do Trabalho. Coordenadoria de Promoção da Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho. Portaria 273/2002. Nota técnica 02/2020. **Nota Técnica para a atuação do Ministério Público do Trabalho para a defesa de direitos da população LGBTQI+ no trabalho**. Brasília, DF, 2020, p. 2-7. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/arquivos/2021/1/070dd0c8315e98_notatecnica.pdf>. Acesso em: 11 nov. 2023.

CLEMENTE, H. Hospitalidade além do arco íris. **Hotelier News**, 30 jun. 2023. Disponível em: <<https://www.hoteliernews.com.br/hubber-clemente-hospitalidade-alem-do-arco-iris/>>. Acesso em: 17 nov. 2023.

DYE, T. R. Mapeamento dos modelos de análise de políticas públicas, 2005. In Heideman, F. G.; Salm, J. F. **Políticas públicas e desenvolvimento**. Brasília: Editora UnB, 2010.

MATTEIS, N. Onde estão as lideranças LGBTQIAPN+ da hotelaria? **Hotelier News**, 29 jun. 2023. Disponível em: <<https://www.hoteliernews.com.br/onde-estao-as-liderancas-lgbtqiapn-da-hotelaria/>> Acesso em: 17 nov. 2023.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 6 ed. São Paulo: Hucitec; Rio de Janeiro: Abrasco, 1999, p. 102.

SIQUEIRA, V. S. B. **Comunidade LGBT**: um levantamento das estratégias de interação entre empresas e a comunidade LGBT, 2015, p. 15. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade de Brasília, Brasil, 2015. Disponível em: <https://bdm.unb.br/bitstream/10483/11743/1/2015_ViniciusVianaSantosBragancaSiqueira.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2023.

SOUZA JÚNIOR, M. B. M. de; MELO, M. S. T. de; SANTIAGO, M. E. A análise de conteúdo como forma de tratamento dos dados numa pesquisa qualitativa em educação física escolar. **Movimento**, Porto Alegre, v. 16, n. 03, p. 31 – 49, julho/ setembro, 2010.

UNWTO. **Global Report on LGBT Tourism**. Madrid: UNWTO, 2012, p. 8-10. Disponível em: <<https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284414581>>. Acesso em: 10 nov. 2023.