

**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA E HOTELARIA
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA**

LAYS NUNES MOURÃO

**O DIREITO DE IR E VIR. A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA
CARIOCA: UM ESTUDO DE CASO NA ZONA SUL DO RIO DE
JANEIRO.**

**SEROPÉDICA-RJ
2016**

LAYS NUNES MOURÃO

**O DIREITO DE IR E VIR. A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA
CARIOCA: UM ESTUDO DE CASO NA ZONA SUL DO RIO DE
JANEIRO.**

Monografia apresentada à Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ), em específico ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA), setor responsável pelo Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria (DEDH) como parte das exigências determinadas por esta entidade para obtenção do título de bacharelado em Hotelaria.

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Amado dos Santos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO – UFRRJ

INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – ICSA
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA E HOTELARIA – DEDH
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

ATA DA DEFESA DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO APRESENTADO PELA CANDIDATA LAYS NUNES MOURÃO ALUNA DO CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA REALIZADA NO DIA 024/06/16.

Ao 024 dia do mês de junho de 2016, às 14h:35min, em sessão publica realizou-se na sala 10xt, do Instituto de ICSA da **Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro**, a defesa do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do(a) Aluno(a) Lays Nunes Mourão intitulado: O direito de ir e vir: acessibilidade na hotelaria carioca.

A banca examinadora iniciou suas atividades submetendo a candidata à forma regimental de defesa de Trabalho de Conclusão de Curso. Terminado o exame a banca examinadora procedeu ao julgamento, cujo resultado é:

Componentes da Banca	Nota
1) <u>Rodrigo Amado dos Santos</u>	<u>9,0</u>
2) <u>Salome Lima Ferreira de Almeida</u>	<u>8,3</u>
3) <u>Elga Batista da Silva</u>	<u>9,2</u>
Média Final	<u>9,0</u>

Desta forma, o(a) Candidato(a) faz jus ao título de **Bacharel em Hotelaria**. Encerradas as atividades, foi lavrada a ata que vai assinada pelos respectivos membros da Banca Examinadora.

Seropédica-RJ, 024 de junho de 2016.

Nome Completo e Titulação (Orientador)

Rodrigo Amado

Nome Completo e Titulação (Examinadora)

Salome L.F. de Almeida

Nome Completo e Titulação (Examinadora)

Elga Batista da Silva

DEDICATÓRIA:

Dedico este trabalho ao meu querido pai, Antônio. Sem seu apoio, não conseguiria chegar até aqui!

A minha mãe Maria que, se estivesse aqui, ficaria orgulhosa!

AGRADECIMENTOS:

Gostaria de agradecer em primeiro lugar à Deus por me guiar e me dar forças para não desistir e conseguir prosseguir. Tudo que conquistei e conquistarei devo à Ele.

Em segundo lugar, agradeço a minha família: ao apoio do meu pai Antonio e do meu namorado João Victor, sem os quais não chegaria até aqui.

Em terceiro lugar, gostaria de deixar minha enorme gratidão ao meu orientador, Prof. Msc. Rodrigo Amado dos Santos, que me ajudou muito na produção do meu TCC.

Muito Obrigada!

Em quarto e último lugar, gostaria de agradecer a todos os meus colegas de turma e professores, do Departamento de Economia Doméstica e Hotelaria da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, que de uma forma ou outra me ajudaram e fizeram parte da minha formação acadêmica. Muito obrigada a todos vocês!

EPÍGRAFE:

“Que os vossos esforços desafiem as impossibilidades, lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.”

Charles Chaplin

RESUMO

A escolha do tema “Acessibilidade na hotelaria” foi motivada pela observação de dados quantitativos relacionados ao crescimento significativo da população PNE, o que pode significar uma demanda potencial significativa aos meios de hospedagem. Não obstante, outro aspecto que chama atenção é o fato de em 2016 o Rio de Janeiro receberá um dos maiores eventos relacionados a essa temática: as Paralimpíadas. Dito isso, esse acontecimento demandará cuidados operacionais e estruturais a serem levados em consideração pelo polo hoteleiro carioca, de maneira que a premissa da inclusão social possa ali se instaurar. Assim, o objetivo desse trabalho foi analisar, através de um estudo de caso, a infraestrutura e os serviços prestados aos PNE’s em um empreendimento hoteleiro cinco estrelas, localizado no bairro de Copacabana, Rio de Janeiro. Para tanto, foi elaborado um *check-list*, de acordo com os critérios expostos pela “ABNT NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos”, que permitiu a investigação do nível de acessibilidade ofertada pela empresa hoteleira, objeto de estudo. Além do mais, foram conduzidas entrevistas semiestruturadas que buscavam investigar formatos, significados e abrangências das ações de acessibilidade do empreendimento analisado. O resultado desse trabalho demonstrou que o grau de acessibilidade ofertada pelo estabelecimento analisado não é suficiente, já que atende apenas alguns aspectos relacionados ao cadeirante e/ou pessoa com mobilidade reduzida. Nesse sentido, pelo fato da acessibilidade apresentar-se enquanto um princípio da hospitalidade – acolher todo e qualquer indivíduo, independentemente de seu perfil – e um instrumento para a inclusão social, o hotel Alpha Copa necessita rever valores e posicionamentos organizacionais sobre esse aspecto.

Palavras chaves: Acessibilidade Hoteleira. Inclusão Social. Portadores de Necessidades Especiais. Rio 2016.

ABSTRACT

The choice of the theme "Accessibility in Hotel Business" was motivated by quantitative data related to the significant growth of PNE population, which can mean a potential demand for lodging facilities. Nevertheless, another aspect that draws attention is the fact that in 2016 Rio de Janeiro will receive one of the biggest events related to this issue: the Paralympics. This event will require operational and structural care by hotels in Rio, so that social inclusion might be introduced over there. Thus, the aim of this study was to analyze, through a case study, the infrastructure and the services provided to people with disabilities in a five star hotel, located in the Copacabana, Rio de Janeiro, Brazil. For this purpose, it was designed a checklist, according "ABNT NBR 9050: 2004 - Accessibility to buildings, furniture, urban spaces and equipment", which allowed the investigation of the level of accessibility offered by the hotel company, object of study. Furthermore: (1) semi structured interviews were conducted to investigate means, formats and a degree of reach on accessibilities of the case study. The result of this study revealed that the accessibility offered was not enough, because it only meets a few aspects related to wheelchair and/or person with reduced mobility. In this sense, because accessibility is one of hospitality principle – host every single individual, regardless his/her profile – and an instrument to social inclusion, the Hotel Alpha Copa needs to review its values about this theme.

Keywords: Hotel Accessibility. Social inclusion. People with disabilities. Rio 2016.

LISTAGEM DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01: Diagrama da Hospitalidade e Inclusão das Pessoas com Necessidades Especiais _____	26
Figura 02: Dimensões para acesso e a circulação da cadeira de rodas em banheiros _____	32
Figura 03: Dimensão e identificação dos botões em Braile dos Elevadores ____	33
Figura 04: Sinalização e Tipos de Vagas _____	34
Figura 05: Dimensão de uma Unidade Habitacional Acessível _____	35
Figura 06: Composição da Cabina dos Elevadores Acessíveis _____	36
Figura 07: Comparações entre o necessário e o observado: Recepção Hoteleira _____	58

LISTAGEM DE TABELAS

Tabela 01: Tipos de deficiência e suas necessidades frente aos serviços e infraestrutura hoteleira	22
Tabela 02: Legislação Federal Sobre Acessibilidade e suas incidências nos Meios de Hospedagem	29
Tabela 03: Acessibilidade na Hotelaria – Grau de Percepção dos Gestores	42
Tabela 04: Unidades Habitacionais (UH's) – Totais x Acessíveis	43
Tabela 05: Acessibilidade na Hotelaria – Grau de Percepção dos Colaboradores	45
Tabela 06: Missão, Visão e Valores Organizacionais - Hotel Alpha Copa	49
Tabela 07: Inferências à Acessibilidade no Hotel Alpha: o grau de percepção do gerente geral	52
Tabela 08: Análise SWOT - Hotel Alpha Copa	60

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. LEGISLAÇÕES E NORMATIVAS: O BEM ESTAR SOCIAL E A GARANTIA DO IR E VIR. UMA NARRATIVA SOBRE PNE'S E MEIOS DE HOSPEDAGEM	18
1.1. Legislação Federal sobre os Direitos das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais: particularidades que influenciam a experiência da hospedagem	27
1.2. Associação Brasileira de Normas Técnicas: diretrizes à acessibilidade nos meios de hospedagem. Um parecer técnico.	30
1.2.1. Entrada e Ambientes Comuns	31
1.2.2. Estacionamento	31
1.2.3. Banheiros	31
1.2.4. Comunicação	32
1.2.5. Estacionamento - Sinalização e tipos de vagas	33
1.2.6. Unidades Habitacionais	34
1.2.7. Locais de reunião	35
1.2.8. Restaurantes, Bares e similares	35
1.2.9. Elevadores	36
2. A ACESSIBILIDADE COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL: A REALIDADE DO SEGMENTO PNE FRENTE AO MERCADO HOTELEIRO DA ZONA SUL CARIOCA	38
2.1. Percepções de Gestores Hoteleiros	41
2.1.1. Demais percepções – Gestores	43
2.2. Percepções de Colaboradores Hoteleiros	45
2.2.1. Demais percepções – Colaboradores	46
3. UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL ALPHA COPA, COPACABANA RJ	48
3.1. Objeto de estudo: Hotel Alpha Copa	49
3.2. A análise <i>in loco</i> : uma mensuração quanti-qualitativa	51
3.2.1. Entrada e Saída	57

3.2.2. Estrutura de Lazer	58
3.2.3. Unidades Habitacionais	59
3.2.4. Eventos e Restaurante	59
3.3. Análise SWOT: Hotel Alpha Copa	60
CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
APÊNDICES	69

INTRODUÇÃO:

Ao se discutir a temática “Acessibilidade na Hotelaria”, um dos primeiros aspectos que chama atenção é a necessidades destas gestões levarem em consideração certas debilidades físicas, auditivas, visuais, mentais, entre outras, que obrigatoriamente demandam a adequação de serviços, infraestruturas, equipamentos e atendimentos, de modo que as ações operações hoteleiras abarquem toda e qualquer especificidade do segmento “Portador de Necessidades Especiais (PNE)”. Dessa maneira, ao atender tais peculiaridades, os meios de hospedagem podem contribuir para a sensação de autonomia e bem-estar, e ainda, promover a inclusão social proposta pelo Plano Nacional do Turismo 2007-2010 (BRASIL, 2007).

Dito isso, se faz necessária a compreensão acerca da extensão e das singularidades operacionais e estruturais que esses cuidados exigem. Assim, os gestores hoteleiros ao entenderem que essa demanda possui algum tipo de redução ou incapacidade¹ congênita ou adquirida – que lhes impossibilita/limita o exercer de ações relacionadas à locomoção, sociabilização, entretenimento, etc. – podem mitigar os pontos fracos relacionados à infraestrutura, serviço e atendimento, conquistando um nicho de mercado que ao longo dos últimos anos vem rompendo paradigmas sociais e mercadológicos.

Desse modo, a adequação a esse cenário é justificada pelos seguintes aspectos:

- Em um primeiro momento, percebe-se que entre os anos de 2000 a 2010, a taxa de crescimento dos PNE's passou de 14,5% para 23,9%² da população brasileira. Tal quantificação se mostra ainda mais expressiva quando se

¹De acordo com o Ministério do Turismo (2006) a questão da necessidade especial poderia ser descrita aqui, de maneira sucinta, da seguinte maneira: (01) Física: em que há limitações parciais e/ou integrais em um ou mais segmentos do corpo, acarretando no comprometimento de sua função física; (02) Auditiva: caracterizada enquanto uma ausência parcial ou total da audição; (03) Visual: descrita enquanto uma ausência parcial ou total da visão; (04) Intelectual/Mental: funcionamento intelectual expressivamente inferior à média; (05) Múltipla: quando se apresenta duas ou mais limitações expostas acima; (06) Mobilidade Reduzida: além das limitações evidenciadas acima, idosos, gestantes e obesos são considerados indivíduos que possuem certa dificuldade de movimento ou movimento reduzido, bem como apresentam problemas no que tange a flexibilidade, coordenação motora e percepção.

² Destaca-se aqui o fato de que em dez anos a parcela dos brasileiros que possui algum tipo de necessidade especial aumentou em 9,4%, salto significativo e que precisa ser levado em consideração pelos atuais gestores hoteleiros.

percebe que a mesma retrata a realidade de 45.606.048 milhões de cidadãos brasileiros que possuem algum tipo de necessidade especial (IBGE, 2010).

- A questão da acessibilidade remete ao atendimento de outro público em específico: a classe de obesos e idosos (BRASIL, 2009a). De acordo com as projeções da Organização Mundial da Saúde, até 2025 o Brasil será o sexto país com o maior número de idosos, com cerca de 32 milhões de potenciais clientes (BRASIL, 2006a), que somados a probabilidade de 700 milhões de brasileiros serem considerados obesos (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O ESTUDO DA OBESIDADE E DA SÍNDROME METABÓLICA - ABESO, s/d) afere uma taxa representativa de 732 milhões de pessoas (restritas apenas a essas duas categorias – idosos e obesos).

Por esse segmento possuir tamanha expressividade, adequar as infraestruturas, serviços, equipamentos e atendimentos da indústria hoteleira às exigências, expectativas e demandas desse público-alvo tão peculiar pode se tornar um diferencial competitivo³ interessante aos meios de hospedagem. Além disso, a temática acessibilidade ganha maior notoriedade com os processos de planejamento e organização de megaeventos como as Paraolimpíadas⁴ que acontecerão na cidade do Rio Janeiro, em 2016. Dessa forma, um cenário vantajoso se apresenta aos empreendimentos hoteleiros cariocas. E exatamente por isso, tais organizações precisam estar preparadas para recepcionar essa demanda crescente e peculiar.

Sustentada por essas premissas, essa pesquisa busca compreender como a atividade turística, em específico à prática hoteleira, deve ser planejada, gerenciada e operacionalizada de maneira a promover sociabilizações sem prejuízos de valores, entre pessoas – das mais distintas etnias, classes sociais e gêneros – expostas a uma mesma lógica de lazer ou negócios e que buscam usufruir de experiências que promovam a inclusão social observada nas políticas públicas nacionais (BRASIL, 2007).

Dito isso, busca-se aferir a qualidade da infraestrutura, dos produtos e serviços hoteleiros ofertados ao segmento PNE, observando como a proposta da

³ “Diferenciais competitivos são os atributos que tornam a empresa única e superior aos seus principais concorrentes. Tratam-se das vantagens e benefícios exclusivos que a empresa proporciona à sua clientela, que a concorrência ainda não conseguiu oferecer” (SEBRAE, 2014, p.14).

⁴ De acordo com os seus gestores, a Paraolimpíada é o terceiro maior evento esportivo do mundo. Em 2016, o mesmo contará com cerca de 4.350 atletas, de 178 países, em doze dias de competição (Site Rio 2016. Jogos Paraolímpicos)

Acessibilidade é: (1) vista em um plano ideal, apresentado por legislações, deliberações normativas e certificações que abordam essa problemática; (2) percebida por um grupo de colaboradores hoteleiros centrados na zonal sul do Rio de Janeiro, dando-se ênfase a maneira como suas práticas operacionais retratam princípios, valores e processos que exponham a maneira como a acessibilidade pode ser retratada em suas respectivas organizações; (3) o grau de interesse e comprometimento dos gestores frente às especificidades dessa demanda.

Para tanto, os procedimentos metodológicos desse estudo assumiram as particularidades ligadas à ótica do estudo de caso⁵, evidenciando um debate acerca de indivíduos, organizações e processos operacionais com o intuito de expor peculiaridades que enalteçam, especifiquem e delimitem as singularidades (YIN, 2001) da acessibilidade na hotelaria. Dessa maneira, o estudo apresentado baseou-se na abordagem quanti-qualitativa que permitiu aferir a temática desse trabalho da seguinte maneira:

A lógica qualitativa é caracterizada pela descrição, compreensão e interpretação de dados relacionados à questão da acessibilidade observada no empreendimento hoteleiro pesquisado. Nesse sentido, partiu-se do pressuposto de que a pesquisa do tipo qualitativa permitiria transparecer o grau de preocupação acerca dos processos e significados (OLIVEIRA, 2011) envolvidos na estruturação de ambientes hoteleiros mais acessíveis, permitindo a estruturação de um olhar que vai além da mera descrição de dados quantitativos (ISLEB e GALVÃO, 2003) que permeiam essa temática.

Para esta análise foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturado destinado ao gerente geral do empreendimento hoteleiro, objeto desse estudo de caso, bem como aos colaboradores hoteleiros situados na Zonal Sul do Rio de Janeiro. Esse roteiro fora composto por perguntas abertas e fechadas⁶ que buscavam investigar formatos, significados e abrangências das ações de acessibilidade do empreendimento analisado.

⁵ O método “Estudo de Caso” fora selecionado pelo fato de possibilitar uma construção analítica, racional e objetiva, de quaisquer fenômenos e/ou objetos contemporâneos por meio de uma investigação empírica que busca compreender – e ao mesmo tempo, decifrar – as especificidades do objeto analisado em sua própria conjectura social (YIN, 2001; ROBSON, 2011), permitindo: (1) que seus resultados apresentem uma maior coerência e a credibilidade de seus resultados (SINGLETON JR. e STRAITS, 2010); (2) oferecer uma maior consistência, coerência e legibilidade dos resultados e discussões apresentadas por quaisquer pesquisas científicas contemporâneas (CRESWELL, 2003).

⁶ Ver: Anexo I e III desse trabalho.

Já pela lógica quantitativa, o trabalho buscou ofertar por meio de inferências a dados numéricos (CRESWELL, 2003; TASHAKKORI, 2010), o estado atual das ações de acessibilidade na hotelaria carioca, partindo-se da análise de colaboradores e da própria autora, conforme os preceitos estipulados pelas legislações vigentes, deliberações normativas e certificações que versam sobre a problemática dessa pesquisa. Esta lógica utilizou como instrumentos a análise *in loco* e questionários estruturados em escala Likert.

A análise *in loco* foi realizada por meio da estruturação de um *check-list*⁷, a pesquisadora verificou itens como infraestrutura, os sistemas de comunicação e as práticas operacionais hoteleiras, observando como as mesmas encontravam-se perante às exigências e especificidades atreladas ao segmento PNE. Os questionários estruturados a partir da escala *Likert* de cinco pontos⁸ buscou aferir a percepção de colaboradores e gestores departamentais acerca das ações de acessibilidades praticadas em seus estabelecimentos.

Exposto isso, a análise quantitativa fora estruturada buscando-se validar a seguinte hipótese: “os empreendimentos hoteleiros cariocas quando trabalham a temática ‘acessibilidade’ atendem, em sua grande maioria, apenas as necessidades físicas atreladas aos cadeirantes”. Já a análise qualitativa debruçou-se sobre o seguinte questionamento: “de que maneira o aparato estrutural e operacional do empreendimento hoteleiro analisado se apresenta perante as obrigatoriedades previstas em legislações, deliberações normativas e certificações que versam sobre a acessibilidade na sociedade brasileira?”.

Buscando-se atender tais olhares, o trabalho fora dividido em três capítulos. O primeiro capítulo - **LEGISLAÇÕES E NORMATIVAS: O BEM ESTAR SOCIAL E A GARANTIA DO IR E VIR. UMA NARRATIVA SOBRE PNE’S E MEIOS DE HOSPEDAGEM** – apresentou o perfil, o potencial de mercado, as características e especificidades do PNE, destacando-se critérios básicos para a promoção do bem-estar, da segurança, da qualidade de vida, garantindo o direito de ir e vir desses indivíduos. Além disso, debateu-se⁹ como o quesito acessibilidade deve ser gerido e

⁷ Ver: Anexo II desse trabalho.

⁸ Utilizou-se as seguintes escalas: 01 = Ruim; 02 = Regular; 03 = Bom; 04 = Muito Bom; 05 = Excelente.

⁹ De acordo com as particularidades e exigências impostas pela Legislação Brasileira e Normativas Nacionais: (1) ABNT NBR 9.050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e

operacionalizado em ambientes hoteleiros, levando-se em consideração os produtos, serviços, infraestrutura, equipamentos e atendimento prestados por essas empresas turísticas.

Em um segundo capítulo – **A ACESSIBILIDADE COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL: A REALIDADE DO SEGMENTO PNE FRENTE AO MERCADO HOTELEIRO DA ZONA SUL CARIOCA** – abordou-se o conceito de hospitalidade e suas especificidades, traçando-se um paralelo pertinente ao atendimento do PNE. Destaca-se aqui o fato desta questão traçar nexos interessantes com a temática da inclusão social, discutindo-se, aos olhos das políticas públicas e processos gerenciais e operacionais da cadeia produtiva do turismo, como tal temática vem sendo abordada nos últimos anos. A partir daí, o estudo evidenciou a importância da responsabilidade social desses estabelecimentos frente a uma demanda tão peculiar quanto o PNE, demonstrando através de uma análise quantitativa, a maneira como serviços, infraestruturas, equipamentos, produtos e atendimentos estão sendo direcionados no mercado carioca.

Já no terceiro e último capítulo – **UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL ALPHA COPA¹⁰, COPACABANA RJ** – discutiu-se através da pesquisa de campo, realizada por uma entrevista semiestruturada destinada ao gerente geral desse empreendimento e um *check-list* respondido a partir da percepção da autora dessa pesquisa, como a acessibilidade é praticada pelo estabelecimento em termos de infraestrutura, produtos, serviços e atendimentos prestados e qual o grau de importância do segmento PNE para a empresa.

equipamentos urbanos; (2) ABNT NBR 13.994:2000 - Elevadores de passageiros - Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência

¹⁰ Por questões éticas, o verdadeiro nome do estabelecimento será omitido desta pesquisa, dando lugar a esse nome fictício.

1. LEGISLAÇÕES E NORMATIVAS: O BEM ESTAR SOCIAL E A GARANTIA DO IR E VIR. UMA NARRATIVA SOBRE PNE'S E MEIOS DE HOSPEDAGEM.

De acordo com Brasil (2009a) pesquisas que enfoquem a relação entre os Portadores de Necessidades Especiais (PNE) e os processos de gestão e operacionalização da atividade turística ainda são escassas devido à ausência de informações mais minuciosas e extensivas que sejam capazes de transparecer as características/especificidades desse tipo de consumo.

Justamente por isso, julga-se aqui necessário ofertar uma análise científica que dê conta das questões/problemáticas dessa temática, através da proposição de uma mensuração sistêmica (ROBSON, 2011) dos requisitos, anseios, particularidades e expectativas acerca da acessibilidade¹¹ em meios de hospedagem. Através desse posicionamento, acredita-se que há a possibilidade de se ofertar resultados que assegurem a consistência e a coerência (CRESWELL, 2003) dos discursos de inclusão social frente aos processos de planificação da atividade hoteleira, de maneira que a mesma possa ser

visualizada como sendo o processo mais aperfeiçoado da convivência de alguém, tido como diferente, com os demais membros da sociedade, tidos como supostamente iguais. A sociedade se prepara e se modifica para receber a diferença, em todas as áreas do processo social (educação, saúde, trabalho, assistência social, acessibilidade, lazer, esporte e cultura) (KUSHANO e ALMEIDA, 2008, p. 91).

Desse modo, Mendes e Paula (2008, p.330) enfatizarão que “grupos e instituições começaram a discutir como integrar as pessoas com e sem deficiência de maneira mais intensa e harmônica”. A partir desse cenário, cria-se uma lacuna que exigirá maiores explicitações sobre esse segmento. Fato que deverá ser sustentado através da aplicação de um estudo de viabilidade¹² focado nas especificidades de mercado, como por exemplo, o perfil, as preferências, gostos, expectativas, comportamentos, padrões de consumo, gastos e períodos de permanência em destinos turísticos e/ou meios de hospedagem.

Assim, o desenvolvimento desse trabalho se sustenta no intuito de construir uma percepção relevante sobre a necessidade dos meios de hospedagem se

¹¹ “Acessibilidade é garantir que todos exerçam seus direitos de ir e vir, de acesso ao transporte, à comunicação, à educação, ao trabalho e ao lazer” (BRASIL, 2009b, p.27).

¹² Ver: Bonfato (2006).

conscientizarem sobre as particularidades envolvidas nesse cenário. Contudo, vale lembrar que

a tomada de consciência sobre as necessidades específicas das pessoas com deficiência é o início da busca de uma resposta à problemática da inclusão, além de uma troca de mentalidade no agir, porque a acessibilidade é principalmente um problema de solidariedade (Aguirre et al, 2003), de se relacionar com o outro, ou seja, de hospitalidade (MENDES e PAULA, 2008, p.332)

Dessa maneira, o segmento PNE apresentará, de acordo com Brasil (2009a), três grupos expressivos que cada vez mais buscam a indústria turística e hoteleira em seu tempo livre. Justamente por isso, será impreterível que os gestores dessas atividades conheçam minuciosamente as particularidades dessa demanda, de maneira a conseguir adaptar e/ou reformular seus produtos, infraestruturas, serviços, bens, equipamentos e atendimentos. Desse modo, no que tange as particularidades de cada um desses grupos, observa-se que:

Pessoas com Deficiência: o Brasil possui cerca 24,5 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, com rendimentos médios entre R\$ 506,00 até R\$ 700,00. A grande maioria possui nível de instrução secundário, conta em bancos, utiliza cartão de crédito e empréstimos pessoais, além de adquirir veículos adaptados com isenção. Do total de pessoas com deficiência, cerca e 2,5 milhões estão empregados com carteira e 2,1 milhões sem carteira, 481 mil são funcionários públicos e outros 2,75 milhões trabalham por conta própria;

Obesos: Cerca de 30% da população brasileira é composta por obesos, com rendimentos médios entre R\$ 1.500,00 e R\$ 2.500,00, sendo que boa parte possui nível de instrução superior, cartão de crédito, previdência privada e seguro de vida;

Idosos: São hoje cerca de 14,5 milhões de pessoas, ou 8,6% da população total do País, sendo que 62,4% dos idosos e 37,6% das idosas são chefes de família, somando 8,9 milhões de pessoas. Além disso, 28% dos entrevistados viajaram pelo menos uma vez nos últimos 12 meses (dentro da classe A, esse percentual sobe para 59%) e 19% do universo pesquisado usou os serviços de uma agência de viagem para auxiliá-los na definição de roteiro, compra de passagens e hospedagem (BRASIL, 2009a, p.12).

Sobre essa perspectiva, observa-se que cada uma dessas categorias de PNE's assume particularidades operacionais que incidem diretamente nos processos da gestão hoteleira e de suas edificações. Nesse sentido, Faria, Solto e Rocha (2010) mencionam como exemplo pontual a esse debate o município de Socorro, localizado no interior do Estado de São Paulo. Com o seu projeto "Socorro Acessível", os meios de hospedagem da região realizaram algumas adaptações, destacando-se:

"sinalizações em Braille, acesso apropriado, espaçamento adequado entre o mobiliário, adaptação dos banheiros, ajuste das áreas de lazer – com brinquedos que podem ser utilizados por crianças cadeirantes – e até

quartos modificados para acomodar cães-guias. Além das adaptações arquitetônicas, os funcionários dos hotéis receberam treinamentos para saberem atender as necessidades das pessoas com deficiência” (FARIA, SOLTO e ROCHA, 2010, p. 09)

Em tal região, um estabelecimento que se destaca no que tange a prática da acessibilidade hoteleira é o Hotel Fazenda Campo dos Sonhos¹³. O referido estabelecimento oferece serviços voltados ao ecoturismo e turismo de aventura adaptado, específico ao atendimento dos mais diversos tipos de necessidades, mas que, entretanto, tem como enfoque principal os cadeirantes (FARIA, SOLTO e ROCHA, 2010, p.10), que oferecem uma “taxa de ocupação média de 70% e uma taxa de retorno de aproximadamente 20%” (CAGNA, 2013, p.05).

Ao se observar as particularidades envolvidas a esses perfis, pondera-se aqui que a questão da acessibilidade hoteleira deve ir além da promoção da inclusão social, vista aqui enquanto uma etapa inicial, já que tal cenário permite que os gestores hoteleiros propiciem uma oferta que atenda não só as demandas relacionadas às esferas mercadológicas, como também possam expor uma ética ímpar em seus negócios, traduzidas nos preceitos que guiarão os valores organizacionais (GUALBERTO FILHO, 2013) frente às especificidades dessa temática. Nesse sentido, a acessibilidade deve ser

“entendida como uma condição para a utilização dos espaços urbanos, das edificações e de serviços, [sendo] uma componente essencial para melhorar a qualidade de vida das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e por ser uma exigência legal, deve ser cumprida. Assim, o correto é disponibilizar meios técnicos de acessibilidade que estejam conforme as normas de referência.” (GUALBERTO FILHO, 2013, p. 18)

Sobre a alcinha da ética empresarial, tais empreendimentos podem, através da modificação e/ou adaptação de suas infraestruturas, equipamentos, produtos e serviços, ofertar um ambiente que facilite a autonomia desse indivíduo, seja por meio da locomoção, da sociabilização e/ou da comunicação (SILVA e GONÇALVES, 2006; KUSHANO e ALMEIDA, 2008; MENDES e PAULA, 2008).

¹³ “Nesses últimos anos o Campo dos Sonhos conseguiu consolidar, colocar em prática e tornar visível aos clientes, colaboradores e entidades, o nível de qualidade atingido pela empresa, trazendo como resultado direto uma maior rentabilidade e reconhecimento através dos diversos prêmios conquistados. Também nunca tivemos tanta mídia espontânea nestes últimos 03 anos, além de convites para palestras, visando disseminar essas nossas boas práticas para outras empresas. A partir da participação da empresa no Prêmio de Competitividade, conseguiu-se melhorar os conhecimentos de gestão empresarial e colocar em prática ferramentas de planejamento, marketing, recursos humanos e outras, tornando a empresa mais competitiva e focada no cliente com resultados diretos no grau de satisfação dos clientes internos e externos, levando a criação de mecanismos que permitiram inovações nos diversos segmentos de atuação da empresa”. (HOTEL FAZENDA CAMPO DOS SONHOS, 2012, p. 01).

Já sobre a égide mercadológica, o investimento na acessibilidade pode ser considerado um negócio vantajoso para o empreendimento, já que, conforme exposto anteriormente, tais indivíduos representam uma grande parcela da população que possui empregos e rendas fixos, contas bancárias e crédito que lhes permitem usufruir das benesses ofertadas pela cadeia produtiva do turismo (GUALBERTO FILHO, 2013).

Mais do que uma questão mercadológica ou de ética empresarial, a questão da acessibilidade é um fato garantido pela Constituição Brasileira. Esse instrumento legislativo assegura que os PNE's devem

ter as mesmas oportunidades na sociedade e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência (BRASIL, 2009b, p.26)

Dessa forma, para se garantir a inclusão social por meio da acessibilidade aos PNE's, é necessário incentivo e conscientização por parte dos meios de hospedagem, “qualificando-os por meio do conhecimento sobre os conceitos, normas, legislação” (BRASIL, 2009b, p.26) e todo e qualquer tipo de peculiaridade envolvida nos mais distintos tipos de necessidades especiais. Nesse sentido, a tabela abaixo apresentará uma série de terminologias que se enquadra na temática PNE, observando suas particularidades no que tange o processo de acolhimento e sanção de necessidades em ambientes hoteleiros.

Tabela 01: Tipos de deficiência e suas necessidades frente aos serviços e infraestrutura hoteleira.

TIPOS DE DEFICIÊNCIA	DESCRIÇÃO	NECESSIDADES
Deficiência Física	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos.</p> <p>Infraestrutura: Entradas do estabelecimento acessível (Portas Largas); Rota acessível (corredores largos, rampas e barras de apoio); balcão adaptado (balcão da altura que consiga atender a um cadeirante e deve estar em rota acessível); Banheiro adaptado (Porta larga, banheiro espaçoso com barras de apoio próximas ao lavatório, sanitário e local para o banho, botão de acionamento para emergência), Apartamento Acessível (Botão para comando de acionamento de TVs, chuveiros, ar condicionados e similares, tomadas baixas, botão de acionamento para emergência, mobiliário adaptado, 10% do total de unidades habitacionais deve ser acessível, entre outros); Os elevadores devem ser adaptados (entrada acessível e botões de comando que possam ser acionados por cadeirantes); Telefones acessíveis; Restaurantes e locais para eventos devem possuir 5% do total de cadeiras e mesas acessíveis, além de rampas e banheiro adaptado; O hotel deve possuir Símbolo Internacional de Acesso (para cadeirante); Vagas de estacionamento reservadas para PNE próximas aos acessos – ao menos um deve estar livre de barreiras arquitetônicas; Piscinas devem ser acessíveis entre outros.</p>
Deficiência Auditiva	Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos (Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - Libras).</p> <p>Infraestrutura: Telefone acessível (especial para surdos); TV com <i>closed caption</i> e campainha com sistema de alerta através da luz; Símbolo Internacional de Acesso (para surdos) em ambientes e serviços que possam ser utilizados por estes indivíduos.</p>

Fonte: Brasil (2006b), Brasil (2009a) e ABNT NBR 9050 (2004). Adaptado pela autora.

Tabela 01: Tipos de deficiência e suas necessidades frente aos serviços e infraestrutura hoteleira (Continuação).

TIPOS DE DEFICIÊNCIA	DESCRIÇÃO	NECESSIDADES
Deficiência Visual	Acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos (todo tipo de comunicação ou identificação de algum objeto – como talheres de restaurante, botões de acionamento de elevadores e telefones – deve possuir a escrita em Braile).</p> <p>Infraestrutura: piso tátil de direção em rota acessível; espaço para cão-guia; Símbolo Internacional de acesso (para cegos); entre outros.</p>
Deficiência Mental	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos.</p>
Deficiência Múltipla	Associação de duas ou mais deficiências.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos.</p> <p>Infraestrutura: ambientes e mobiliário adaptado – dependendo das necessidades destes indivíduos.</p>
Mobilidade Reduzida	Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante.	<p>Serviços: Profissional qualificado para o atendimento a estes indivíduos.</p> <p>Infraestrutura: Vagas de estacionamento reservadas; barras de apoio nas entradas; banheiro adaptado; O hotel deve possuir o Símbolo Internacional de Acesso (para gestante, idoso entre outros); entre outros.</p>

Fonte: Brasil (2006b), Brasil (2009a) e ABNT NBR 9050 (2004). Adaptado pela autora.

Por meio das discussões que até aqui foram apresentadas, tem-se o início de uma percepção da amplitude e importância da inclusão social atrelada a questão da acessibilidade. Desse modo, pode-se entender a importância de se promover a acessibilidade, proporcionando ao público PNE à sensação de bem-estar, autonomia e satisfação frente aos produtos, serviços, infraestruturas e atendimentos encontrados em um ambiente hoteleiro seguro e adequado.

Para tanto, no que tange as características estruturais da edificação hoteleira, os seguintes espaços precisarão ser levados em consideração:

“acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade - SIA” (AGUIRRE, 2003, p. 17)

Dessa maneira, para se ofertar acessibilidade em edificações e equipamentos hoteleiros é necessário o “respeito aos diferentes padrões humanos e na inclusão de todas as pessoas nas mais diversas atividades, visando simplificar a vida para todos e beneficiando assim pessoas com diversas limitações e capacidades” (BRASIL, 2009b, p.27).

Outro aspecto relevante a se pontuar é a questão da adequação e especialização dos serviços a serem prestados aos PNE's. A ação de capacitação, qualificação e treinamento dos colaboradores hoteleiros se faz veementemente necessária, de forma que esses indivíduos possam adequar-se qualitativamente à:

- (1) comunicação e sinalização visual, tátil e sonora direcionada a indivíduos portadores de deficiência visual ou auditiva, através da aplicação de procedimentos como o SIA (Símbolo Internacional de Acesso), o Braille, a Língua Brasileira de Sinais (Libras), entre outros;
- (2) proposição de um atendimento e postura adequados a cada particularidade observada no contexto PNE. Como exemplo disso, destacam-se aqui os seguintes procedimentos (BRASIL, 2009a):
 - Abordar direta e hospitaleiramente o PNE para que o mesmo se sinta à vontade para expor suas necessidades;
 - Sempre que um colaborador abordar um indivíduo PNE, tipo cadeirante, o mesmo deverá se sentar para conversar com o cliente.

Tal procedimento facilita o contato, a interação e a acolhida desses indivíduos pelo fato de ambos ficarem de frente e na mesma altura;

- Para um indivíduo surdo, mesmo com a presença de um intérprete de Libras, estabeleça uma comunicação oral direta com o PNE e não com o intérprete;
- Atendimento prioritário, Serviço de cão guia para pessoas cegas, entre outros.

Sem dúvida alguma, a somatória dessas ações poderá contribuir para sensação de bem-estar e satisfação desses indivíduos, aspectos que auxiliam na construção da experiência memorável dessa clientela¹⁴. Para Brasil (2009b) oferecer esses tipos de atendimento com qualidade pode ser visto enquanto um forte diferencial ao ambiente hoteleiro, já que

a garantia de satisfação no atendimento será um diferencial significativo para um amplo mercado consumidor, o de viajantes com deficiência ou mobilidade reduzida, naquelas localidades que estejam acessíveis às suas necessidades (BRASIL, 2009b, p.28).

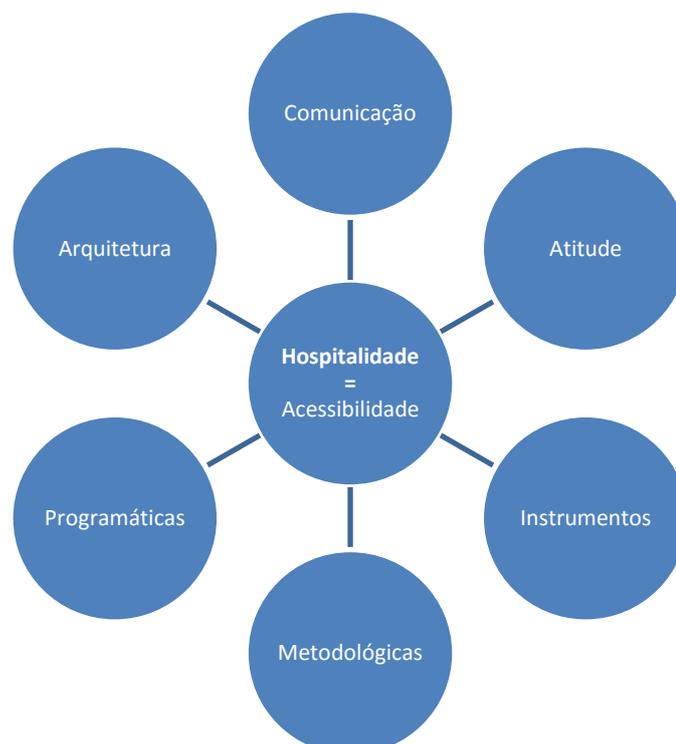
Na figura 01, Mendes e Paula (2008) apresentam um diagrama da hospitalidade que reflete os sentidos, as apropriações, os aspectos e as conotações que deverão ser inseridos, de maneiras tangíveis e intangíveis, em um ambiente hoteleiro para que esse possa ser rotulado enquanto acessível. Dessa maneira, entende-se que cada um desses deve propor:

- **Comunicação:** um diálogo entre indivíduos sem quaisquer tipos de debilidades com os que possuem algum tipo de necessidade especial. Para que isso ocorra, em quaisquer meios de hospedagem há a necessidade de que seus profissionais sejam capacitados para facilitar a interação e compreensão destes indivíduos (como por exemplo, o intérprete de Libras e menus, sinalizações, documentos escritos em Braile);

¹⁴ “Segundo Rejowski e Solha (2002, p.96), o turismo assumiu progressivamente uma postura mais crítica e preocupada com a experiência turística sob a ótica de todos os agentes e atores que comandam o processo, podendo-se observar, nas últimas décadas, alterações profundas com relação às características da demanda, dos equipamentos e dos serviços turísticos. Pessoas com deficiência almejam um tratamento idêntico ao destinado às demais pessoas em recintos comuns e em atividades diversas, como a turística. Acresce-se apenas a necessidade de algumas adaptações, respeitando as capacidades e possibilidades individuais”.

- **Arquitetura:** uma infraestrutura e mobiliário adaptados corretamente para atender, plenamente, as necessidades dos PNE's;
- **Programáticas:** um plano com propósitos e objetivos que se desejam cumprir e, além disso, buscar informações acerca dos anseios e necessidades do segmento PNE para que estes objetivos sejam elaborados a partir de suas reais necessidades e expectativas frente aos produtos, serviços, infraestrutura, equipamentos e atendimentos que lhes serão ofertados;
- **Metodológicas:** métodos de aplicação condizentes as capacidades (físicas, emocionais, psicológicas, etc.) desse público alvo, atentando-se a elaboração de um "Procedimento Operacional Padrão";
- **Instrumentos:** serão utilizados para a efetivação do plano de Acessibilidade, de maneira que gestores e colaboradores possuam tudo o que é necessário para implementar, cultivar e propagar os valores e preceitos da acessibilidade;
- **Atitude:** posturas adequadas ao atendimento do público PNE.

Figura 01: Diagrama da Hospitalidade e Inclusão das Pessoas com Necessidades Especiais.



Fonte: Mendes e Paula (2008, p.338)

Dito isso, julga-se relevante mencionar o fato de que o direito de ir e vir – com segurança, bem-estar, autonomia e qualidade – do PNE estão garantidos pela Legislação Federal Brasileira. Em tal legislação é possível observar que para a promoção da acessibilidade é necessário atender padrões e normativas estabelecidas por leis específicas¹⁵ que

“a partir da promulgação da Constituição de 1988, multiplicam-se no Brasil legislações e normas para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência e das com mobilidade reduzida, que preveem a acessibilidade ao meio físico, à informação, à comunicação e ao transporte [...] A promoção da acessibilidade é obrigatória no País em cumprimento à legislação e orientada pelas Normas da ABNT, sobretudo a NBR 9050:2004” (BRASIL, 2006b, p.12 e 18).

1.1. Legislação Federal sobre os Direitos das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais: particularidades que influenciam a experiência da hospedagem.

Segundo a Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2012), a Constituição Brasileira tem como objetivo fundamental garantir a questão da igualdade e bem-estar social a todos os brasileiros, independentemente de quaisquer diferenças, sejam essas aparentes ou não, já que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza” (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.15).

Tomando a premissa acima enquanto princípio ético fundamental aos processos que sustentam a gestão e a operacionalização de quaisquer meios de hospedagens, julga-se aqui enquanto fato pertinente a necessidade de seus gestores “levarem a cabo” toda e qualquer especificidade relacionada a esse segmento tão específico e que é prevista por nossa legislação e normativas, destacando-se, por exemplo: (1) ABNT NBR 9.050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos¹⁶; (2) ABNT NBR

¹⁵ Dentre essas, destacam-se: (1) Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 que versa sobre **Normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade**; (2) Lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985 que apresenta o **Símbolo Internacional de Acesso**; (3) Lei nº 4.169 de 4 de dezembro de 1962 que discute a questão do **Braille**; (4) Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002 que debate o mérito da **Língua Brasileira de Sinais (Libras)**; (5) Lei nº 11.126 de 27 de junho de 2005 que aponta as especificidades do **Cão-guia em ambientes coletivos**.

¹⁶ Ver: <http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=1000>. Acesso: 01.ago.2015.

13.994:2000 - Elevadores de passageiros - Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência¹⁷.

Debate-se aqui o fato de que para o processo de planejamento, inserção, desenvolvimento, ampliação ou adaptação da acessibilidade num ambiente hoteleiro é necessário que suas estruturas estejam fielmente de acordo com as exigências previstas nas leis que sustentam a acessibilidade, de uma maneira geral, no território brasileiro. Dentre essas, o quadro abaixo apresentará as que efetivamente precisam ser cumpridas, já que estabelecem paralelo indissociável com a operacionalização dos produtos e serviços hoteleiros, incidindo diretamente no bem-estar, na locomoção, comunicação e sociabilização de sua clientela.

Assim sendo, independentemente de sua classificação, tipologia, porte e segmento de atuação, os meios de hospedagem devem, impreterivelmente, “fazer predominar a igualdade de direitos, traduzida na plena e efetiva participação e inclusão” (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.15) de todo e qualquer indivíduo, seja esse consumidor ou colaborador. Nesse sentido, a tabela abaixo expõe as principais leis que versam sobre a temática da acessibilidade e que traçam um paralelo com a lógica da operação hoteleira destinada ao segmento PNE:

¹⁷ Ver: <http://www.crea-sc.org.br/portal/arquivosSGC/NBR%2013994.pdf>. Acesso: 01.ago.2015.

Tabela 02: Legislação Federal Sobre Acessibilidade e suas incidências nos Meios de Hospedagem.

Lei	Descrição
Braille: Lei nº 4.169 de 4 de dezembro de 1962	É garantida por Lei a utilização do Sistema Braille para leitura e escrita de pessoas cegas em todo território nacional. “Art. 1º São oficializadas e de uso obrigatório em todo o território nacional, as convenções Braille, para uso na escrita e leitura dos cegos” (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.175). O uso do Braille pode ser aplicado a estabelecimentos hoteleiros em, por exemplo, cardápios de restaurante, nos botões e placas de informações dos elevadores, etc.
Símbolo Internacional de Acesso: Lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985	“Art. 1º É obrigatória à colocação, de forma visível, do “Símbolo Internacional de Acesso”, em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas portadoras de deficiência, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso” (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.176).
Normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade: Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000	Estabelece os critérios básicos e normas gerais para promoção da acessibilidade em edificações e infraestruturas. “Art. 11 A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida” (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p.202) Para promover a acessibilidade em empreendimentos hoteleiros, segundo esta lei, devem ser seguidos os critérios estabelecidos pela ABNT NBR 9050:2004 e ABNT NBR 13.994:2000. Em estabelecimentos hoteleiros, um determinado percentual (5% do total + 10% adaptáveis segundo a ABNT NBR 9050:2004) das unidades habitacionais deverá ser acessível.
Língua Brasileira de Sinais (Libras): Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002	Reconhece a Libras como uma linguagem de uso legal na comunicação de pessoas surdas. Esta lei não expõe a obrigatoriedade do uso de Libras em empresas hoteleiras, mas sua existência poderá facilitar a comunicação e compreensão de informações às pessoas surdas nestes ambientes. “Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais – Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais – Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil”. (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p. 208).
Cão-guia em ambientes coletivos: Lei nº 11.126 de 27 de junho de 2005	Garante o direito do portador de deficiência visual a adentrar e permanecer em ambientes de utilização coletiva acompanhados de cão-guia: “Art. 1º É assegurado à pessoa portadora de deficiência visual usuária de cão-guia o direito de ingressar e permanecer com o animal nos veículos e nos estabelecimentos públicos e privados de uso coletivo, desde que observadas as condições impostas por esta Lei”. (SECRETARIA NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA, 2012, p. 220) É considerado discriminação o impedimento do exercício deste direito e está sujeito a multa e interdição.

Fonte: Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2012). Adaptado pela autora.

Dessa forma, percebe-se que a questão da acessibilidade se mostra enquanto um direito incontestável, ao qual nenhum estabelecimento hoteleiro poderá infringir. Além disso, promovê-la adequadamente poderá significar a conquista de uma demanda potencial (SILVA e GONÇALVES, 2006)¹⁸, bem como a proposição de um diferencial de mercado, como dito anteriormente. Dessa maneira, para que os meios de hospedagem se tornem efetivamente acessíveis, além dos critérios legislativos apontados no quadro acima, é importante que sua adaptação e/ou modificação siga os critérios descritos nas seguintes normativas: (1) ABNT NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos¹⁹; (2) e ABNT NBR 13.994:2000 - Elevadores de passageiros²⁰, ambas contempladas pela Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Assim, observa-se que

O desafio do mercado de turismo e de seus parceiros será lançar produtos que contribuam para a inclusão, mas que não se destinem apenas a um grupo social. Um meio de hospedagem, ao informar que é adaptado, deve atender aos critérios estabelecidos na NBR 9050:2004. Esta adequação, além de atender à legislação pertinente, poderá ser vista como uma ação de responsabilidade social, oferecendo economia, segurança, comodidade e bom atendimento ao turista com deficiência. Os investimentos realizados neste meio de hospedagem poderão ser destacados como uma proposta inovadora no mercado (BRASIL, 2009b, p. 11).

1.2. Associação Brasileira de Normas Técnicas: diretrizes à acessibilidade nos meios de hospedagem. Um parecer técnico.

A norma ABNT NBR 9050:2004 estabelece os critérios e parâmetros de acessibilidade a serem respeitados no planejamento, construção e/ou adaptação de infraestrutura e equipamentos urbanos. Para determinar estes critérios foram considerados vários tipos de condição de mobilidade (como: próteses, cadeiras de rodas, bengalas entre outros) de maneira que se possa proporcionar autonomia e segurança ao maior número de pessoas (ABNT NBR 9050, 2004). Para tanto, no que tange especificamente o cenário hoteleiro, suas empresas devem seguir os seguintes parâmetros:

¹⁸ “Segundo o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 14,45% da população, ou seja, cerca de 26 milhões de pessoas, possuem algum tipo de deficiência, seja locomotiva, visual, auditiva, de dicção, mental, entre outras. Se também forem considerados idosos, obesos, pessoas de estatura extremamente alta ou baixa, mulheres no 8º ou 9º mês de gestação, estima-se que este número deva chegar a 80%” (SILVA e GONÇALVES, 2006, p.10).

¹⁹ Ver: <http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=1000>. Acesso: 09.set.2015.

²⁰ Ver: <http://www.crea-sc.org.br/portal/arquivosSGC/NBR%2013994.pdf>. Acesso: 09.set.2015.

1.2.1. Entrada e Ambientes Comuns:

A porta de entrada deve estar livre de barreiras e ser larga para facilitar o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais. Quando a mesma for giratória, há a necessidade de se alocar outra passagem que garanta as condições de acessibilidade. Outro aspecto pertinente a essas áreas é a existência de rampas de acesso e barras de apoio próximas aos degraus. Sobre seus corredores, esses devem ser largos, com piso antiderrapante e sinalização tátil, sem desníveis. Nessas áreas, carpetes e tapetes devem ser evitados.

Sobre o balcão de atendimento, sua estrutura deve possuir suporte informativo tátil para que pessoas com deficiência visual identifique-o. Além disso, tal área deve permitir a aproximação frontal de um cadeirante. Aspecto interessante a se ressaltar é o fato de áreas de convivência possuírem um telefone (visual e sonoro) que facilite a questão da comunicação interna e externa. E finalmente no que concerne as áreas para a prática lúdica-recreacional, como por exemplo quadra poliesportivas e piscinas devem ser acessíveis. A exceção se dá aos campos e gramados;

1.2.2. Estacionamento:

Oferecer vagas reservadas aos PNE's. Estas devem estar próximas aos acessos principais do estabelecimento e não encontrarem barreiras arquitetônicas. É importante lembrar que as mesmas precisarão ser devidamente sinalizadas, de acordo com os preceitos estabelecidos pelo SIA (Símbolo Internacional de Acesso).

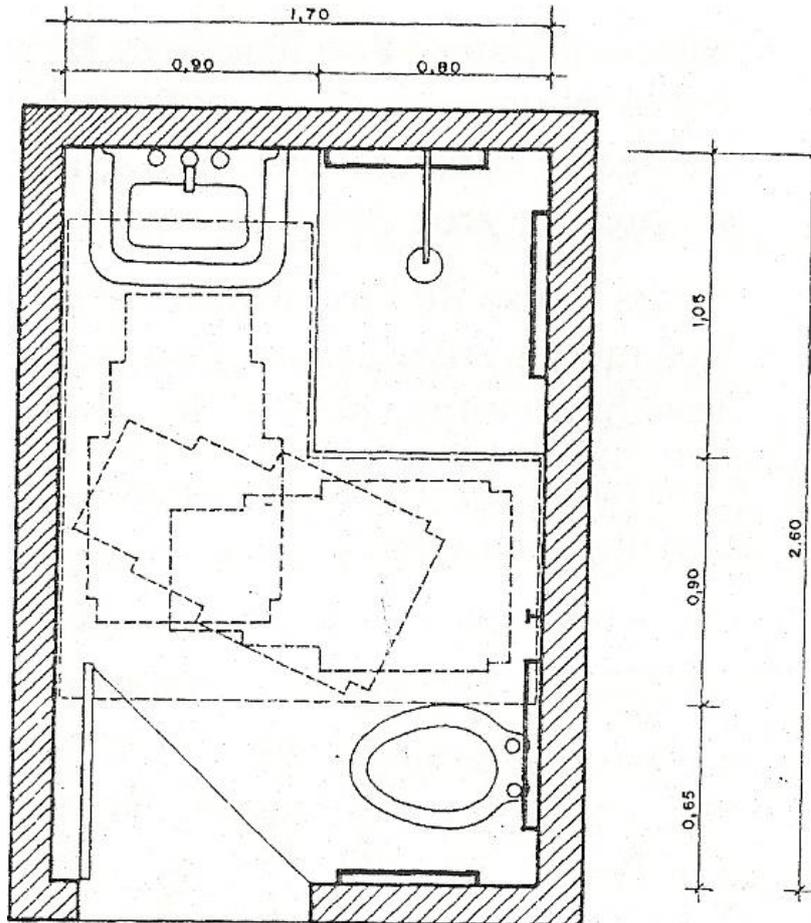
1.2.3. Banheiros:

Devem ser sinalizados pelo padrão estabelecido pela SIA. Além disso, precisam ser espaçosos e possuir barras de apoio próximas a lavabo, sanitários, pias e chuveiros. Aspecto interessante a se destacar é o fato de seus controles de comando (chuveiros, registros, descarga e outros) serem acionados através de mecanismos de pressão ou alavanca.

No que tange os mecanismos de emergência, estes devem ser acionados por telefone, alarmes e campainhas visual, sonora e vibratória. Estes mecanismos devem ser instalados próximos aos sanitários e ao *box* dos chuveiros. Outro aspecto pertinente é a existência de um local para a troca de roupa. Esse deve possibilitar a troca na posição deitada, localizando-se próximo ao *box* do chuveiro. E por fim,

como em todas as áreas acessíveis, o piso dos banheiros destinados a uso de PNE deve ser antiderrapante.

Figura 02: Dimensões para acesso e a circulação da cadeira de rodas em banheiros.

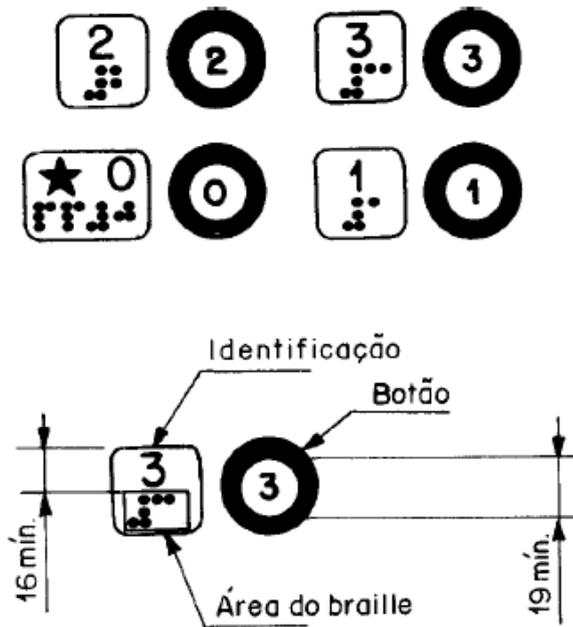


Fonte: Isleb e Galvão (2003)

1.2.4. Comunicação:

Todo tipo de informação, replicada por escritas informativas, deve ofertar o mesmo conteúdo na escrita em braile. Além disso, os empreendimentos hoteleiros devem dispor de dispositivos de comunicação visual e sonora, de maneira a atender a todo e qualquer tipo de necessidade especial. Destaca-se aqui o fato de que o estabelecimento hoteleiro em sua íntegra deve apresentar, em seus equipamentos, produtos e serviços a sinalização requerida pela do SIA (Símbolo Internacional de Acesso). Nesse sentido, como um dos exemplos mais corriqueiros dessa aplicação, a figura 02 apresenta as características a serem observadas nos botões dos elevadores.

Figura 03: Dimensão e identificação dos botões em Braille dos Elevadores.

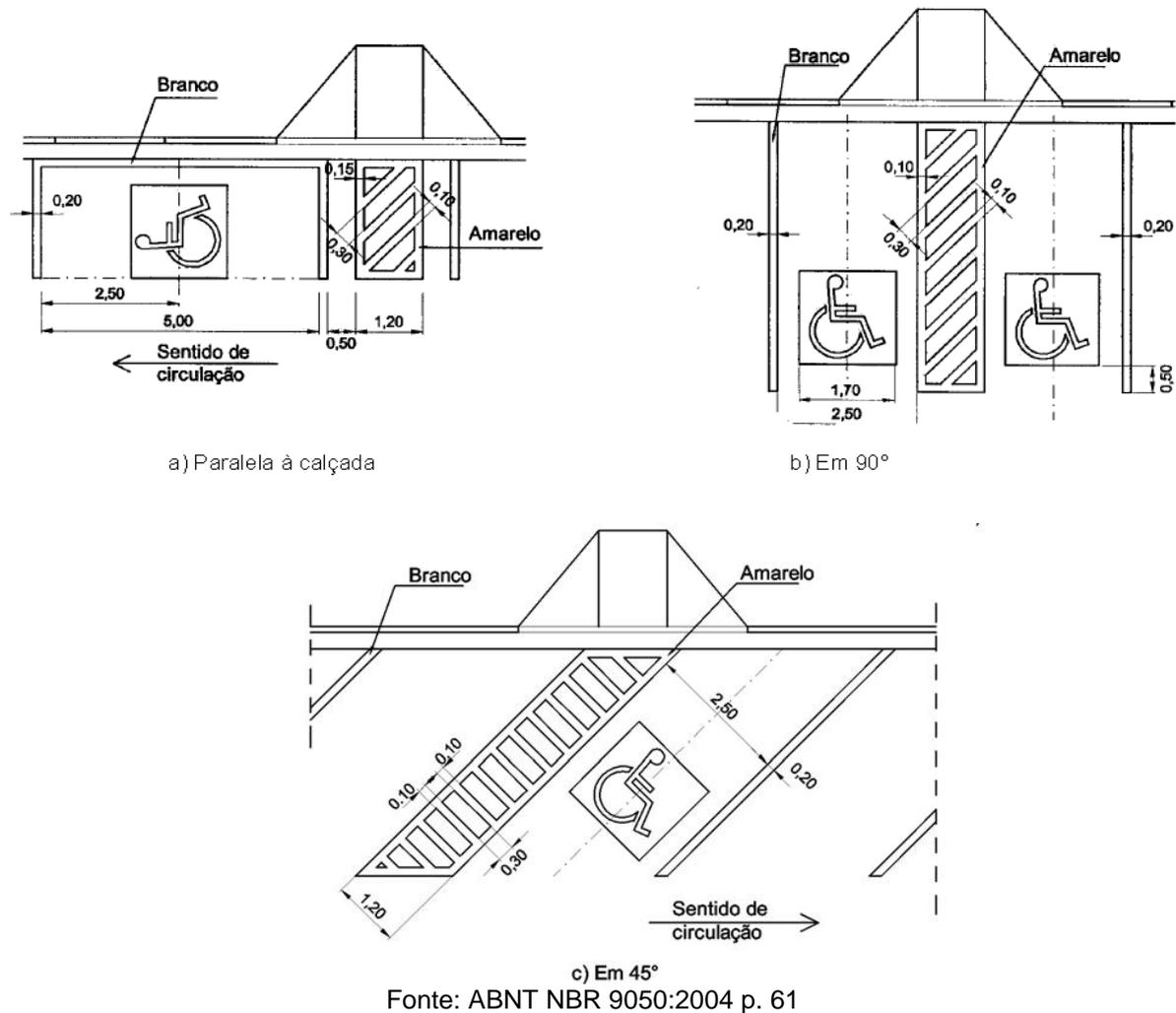


(Fonte: ABNT NBR 13994, 2000, p. 07);

1.2.5. Estacionamento - Sinalização e tipos de vagas:

As vagas de estacionamento destinadas a pessoas portadoras de necessidades especiais devem:

- ter sinalização horizontal conforme figura [abaixo];
- contar com um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20 m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres. Esse espaço pode ser compartilhado por duas vagas, no caso de estacionamento paralelo, ou perpendicular ao meio fio, não sendo recomendável o compartilhamento em estacionamentos oblíquos;
- ter sinalização vertical para vagas em via pública, [...] e para vagas fora da via pública [...];
- quando afastadas da faixa de travessia de pedestres, conter espaço adicional para circulação de cadeira de rodas e estar associadas à rampa de acesso à calçada;
- estar vinculadas a rota acessível que as interligue aos polos de atração;
- estar localizadas de forma a evitar a circulação entre veículos (ABNT, 2004, p.61)

Figura 04: Sinalização e Tipos de Vagas

1.2.6. Unidades Habitacionais:

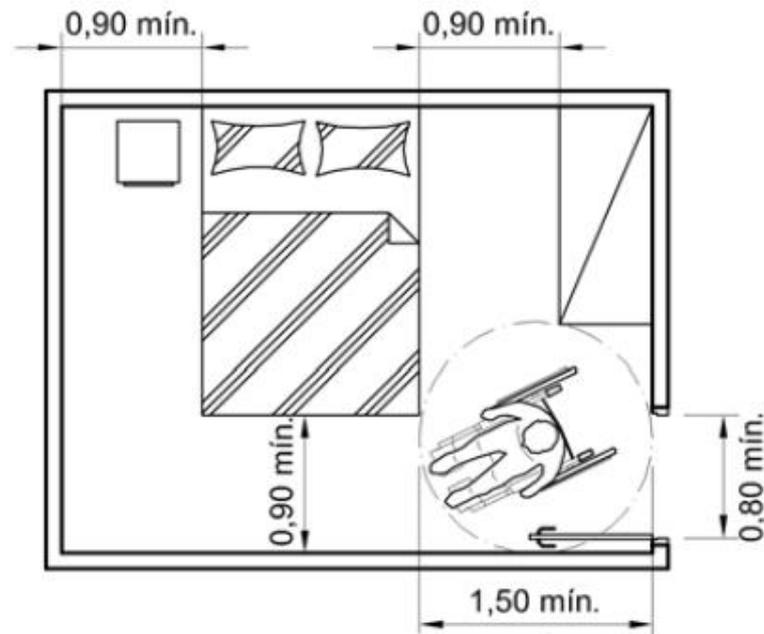
As portas das Unidades Habitacionais devem possuir revestimento resistente a impactos, sendo largas para facilitar o acesso de indivíduos PNE. Além disso, a maçaneta deve ser do tipo alavanca e estar a uma altura acessível, facilitando assim a entrada e saída desses indivíduos.

As janelas, interruptores e tomadas devem estar a uma altura acessível (Janelas: de 0,60cm a 1,20m; Interruptores: de 0,60cm a 1,0m; Tomadas: de 0,40cm a 1,0m - ABNT NBR 9050:2004, p. 13). O mobiliário e telefone devem ser acessíveis. Se forem previstas cozinhas ou similares, os mesmos devem ser acessíveis.

No que diz respeito a porcentagem de unidades habitacionais (UH) acessíveis, pelo menos 5% do total das UH's com banheiro devem ser acessíveis e esta porcentagem deve estar distribuída pelo estabelecimento (ABNT NBR 9050,

2004). Além disso, recomenda-se que outros 10% das unidades habitacionais sejam “adaptáveis para acessibilidade” (ABNT NBR 9050, 2004).

Figura 05: Dimensão de uma Unidade Habitacional Acessível.



(ABNT NBR 9050, 2004, p. 84)

1.2.7. Locais de reunião:

Locais de reunião (como áreas destinadas a eventos, palestras, cursos entre outros) devem possuir áreas reservadas para PNE. Estas devem estar vinculadas a rotas acessíveis, estando distribuídas pelo local. É importante que haja acentos para acompanhantes próximos aos acentos reservados. Uma determinada porcentagem do total de acentos deve ser destinada ao público PNE e necessitam estar devidamente sinalizado (Símbolo Internacional de Acesso) (ABNT, 2004).

1.2.8. Restaurantes, Bares e similares:

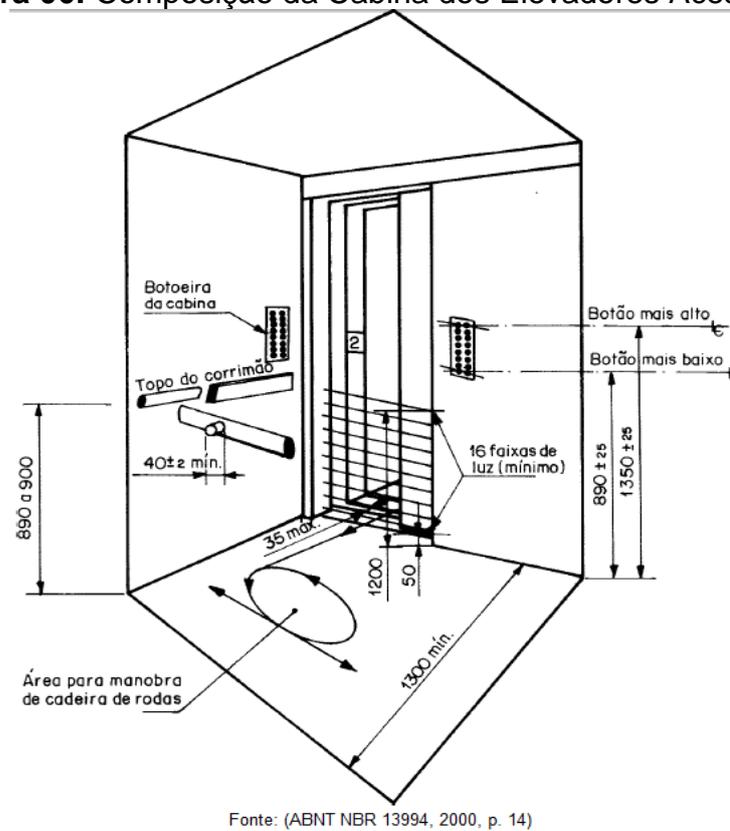
A ABNT NBR 9050:2004 afirma que estes lugares devem ofertar 5% do total de suas mesas ao público PNE. Estas mesas devem estar próximas a rotas acessíveis e os assentos destinados ao PNE precisam estar localizados em ambientes confortáveis e que permitam que todo e qualquer tipo de serviços oferecido esteja disponível a essa demanda. Outro aspecto pertinente a se enfatizar é a elaboração de seus cardápios. Ao menos um exemplar deve estar em Braille. (ABNT, 2004)

1.2.9. Elevadores:

A porta dos elevadores deve ser larga, tendo em sua proximidade um piso tátil para facilitar o acesso do público PNE (ABNT NBR 13994, 2000). Seu interior deve permitir o acesso de uma pessoa de cadeira de rodas e o piso deve ser antiderrapante. Se houver espelho, este deve estar situado acima do corrimão. Os botões de comando devem: possuir a escrita em braile; estar a uma altura acessível; estarem dispostos do lado direito de quem está em frente à porta. Já os botões de emergência devem estar localizados embaixo dos botões de comando dos andares.

É importante que os elevadores possuam dispositivos de comunicação para emergência (telefones e alarmes acessíveis, entre outros), possuindo sinalização sonora e visual para facilitar a movimentação na cabine. Vale lembrar que esse equipamento também deve devidamente sinalizado (Símbolo Internacional de Acesso). Sobre suas características e equipamentos, a figura 06 as descreverá.

Figura 06: Composição da Cabina dos Elevadores Acessíveis



Ao observar os dados expostos pela legislação brasileira, bem como pelas normativas da ABNT, pondera-se aqui o fato a execução desses preceitos é o que

possibilita o acesso a um direito, teoricamente já conquistado, do PNE. Entretanto, apesar das empresas que não cumprirem essas medidas legais estarem passíveis de punição, o que se percebe é o fato de que “no que concerne ao turismo em relação a esses grupos (...) atualmente, não existem condições de acessibilidade condizentes” (BRASIL, 2006b, p.09).

Apesar disso, defende-se aqui a ideia de que, do ponto de vista dos negócios, tornar-se acessível é chamar a atenção de um público-alvo potencial, tendo a acessibilidade com um diferencial de mercado. Afinal de contas, “os investimentos realizados neste meio de hospedagem [Acessível] poderão ser destacados como uma proposta inovadora no mercado” (BRASIL, 2009b, p. 11). Para tanto, conhecer os anseios e expectativas desta demanda (por parte dos empreendimentos hoteleiros) é importante para que a adaptação à acessibilidade atenda plenamente este público e, conseqüentemente, haja inclusão social destes no ambiente hoteleiro. Assim, “ouvir e compreender o que esse público quer e está preparado para aceitar são os primeiros passos para que o turismo possa contribuir com a inclusão social” (MENDES e PAULA, 2008, p.332).

2. A ACESSIBILIDADE COMO INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL: A REALIDADE DO SEGMENTO PNE FRENTE AO MERCADO HOTELEIRO DA ZONA SUL CARIOCA.

Em síntese, poder-se-ia afirmar que a hospitalidade²¹ na hotelaria consiste – graças à oferta de equipamentos, produtos, serviços e infraestruturas adaptados e que serão condizentes a sua classificação, tipologia e porte – em uma operacionalização que permitirá a interação social entre diferentes indivíduos. No que tange o segmento hoteleiro, este processo consiste em atender e receber a todo e qualquer indivíduo, de forma cordial e gentil, proporcionando-lhe uma sensação de bem-estar e conforto que permitirá o “convívio entre os diversos segmentos da sociedade e as pessoas com deficiência, resultando em uma maior interação e, conseqüentemente, em uma situação de hospitalidade” (MENDES E PAULA, 2008, p. 331) mais coerente, harmônica e integral.

Dessa maneira, a prática da hospitalidade poderia ser resumida em uma ação que objetiva, no caso do segmento PNE, facilitar a inserção desses indivíduos no ambiente hoteleiro, de maneira que suas necessidades possam ser supridas e, desse modo, auxiliar na promoção da inclusão social dessa demanda, entendendo que

“a filosofia da inclusão social basicamente defende a meta de se criar uma sociedade capaz de acolher todas as pessoas, independentemente das diferenças e necessidades individuais. Para isso, preconiza soluções aos problemas existentes nos ambientes humano e arquitetônico, soluções essas que propiciem iguais oportunidades de acesso às informações e ao meio físico” (MENDES e PAULA, 2008, p.330).

Dessa forma, pondera-se aqui que os preceitos que regem e conduzem a hospitalidade e a inclusão social precisam ser vistos pelos gestores hoteleiros não como distintos, mas sim enquanto valores complementares e indissociáveis, de maneira que organizações hoteleiras não acessíveis podem ser consideradas ambientes não hospitaleiros (ISLEB e GALVÃO, 2003; SILVA e GONÇALVES, 2006).

Para promover a acessibilidade – e conseqüentemente a hospitalidade - é de suma importância o conhecimento das necessidades dos indivíduos PNE's por parte (em específico) dos gestores hoteleiros, para que assim sejam realizadas

²¹ Baptista (2002) define a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro

modificações e/ou adaptações que atendam plenamente tais necessidades. Dessa maneira, somente

“quando considerarmos as necessidades específicas do segmento com deficiência, poderemos falar em um turismo inclusivo e hospitaleiro. Hospitaleiro porque “pressupõe a entrada, a inclusão daquele hóspede [...] em um sistema organizado (*turismo*), como modalidade de funcionamento já existente”. (Raymond, 1997 apud Grinover, 2005, p. 31). Para tanto, é necessário conhecer esse público e ouvi-lo antes de qualquer decisão” (MENDES e PAULA, 2008, p.331)

Apesar de o segmento PNE apresentar um grande número de indivíduos²², o mercado turístico não está preparado para atender a demanda PNE, pois, não a considera enquanto um segmento lucrativo²³ (MENDES e PAULA, 2008). Nesse sentido, Kushano e Almeida (2008) mencionarão que o grande problema dessa situação de entrave é a ausência de produtos e serviços específicos a essa demanda (como por exemplo o interprete de Libras, a sinalização em braile, etc.) que acabam por fortalecer a barreira da locomoção, sociabilização e consumo por parte desse tipo de público.

Graças a essas ausências estruturais e a um não comprometimento das normativas legais por parte dos gestores hoteleiros, esse público-alvo muitas vezes é “deixado de lado”, rompendo assim com todos os preceitos de hospitalidade e inclusão social que até o presente momento foram destacados por esse trabalho²⁴. Em um estudo de caso desenvolvido no município de Belo Horizonte, Kushano e Almeida (2008) mencionarão que os empreendimentos hoteleiros tidos como acessíveis são os que oferecem UH’s adaptadas para pessoas com dificuldades de locomoção e elevadores com sistema braile.

²² Segundo dados do Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2010), entre os anos de 2000 a 2010, a taxa de crescimento dos PNE’s passou de 14,5% para 23,9% da população brasileira. Tal porcentagem se mostra ainda mais representativa e expressiva quando se percebe que a mesma retrata a realidade de 45.606.048 milhões de cidadão brasileiros que possuem algum tipo de necessidade especial (IBGE, 2010). Outro aspecto interessante e que pode ser observado a partir dessa porcentagem é o fato de em dez anos, a parcela dos brasileiros que possui algum tipo de necessidade especial aumentou em 9,4%, salto significativo e que precisa ser levado em consideração pelos atuais gestores, principalmente os que se propõem a trabalhar com a prestação de serviços, como é o caso das empresas hoteleiras.

²³ O segmento PNE poderá representar uma demanda potencial para empreendimentos hoteleiros, já que, segundo projeções estatísticas da Organização Mundial da Saúde, haverá um crescimento significativo desta parcela da população, em especial os idosos e obesos que até 2025 representarão 732 milhões de brasileiros (BRASIL, 2006; ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O ESTUDO DA OBESIDADE E DA SÍNDROME METABÓLICA - ABESO, s/d).

²⁴ Para Kushano e Almeida (2008, p. 95-97) o “turismo inclusivo visa oportunizar a todas as pessoas a participação e acesso em atividades comuns e não em grupos isolados. (...) Além da importância ética, as empresas responsáveis ganham em credibilidade e fortalecem sua imagem junto aos consumidores”.

Em um ou duas ações pontuais, de acordo com os autores, tais estabelecimentos acreditam piamente que a acessibilidade e a inclusão social estão instauradas em sua organização. O que se percebe, é uma não abrangência, pela totalidade, dos aspectos normativos e legais discutidos no primeiro capítulo desse trabalho. Nesse sentido, Silva e Gonçalves (2006) afirmam que há pouca preocupação por parte dos gestores hoteleiros acerca da temática acessibilidade, a ponto da

falta de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, ou pelo menos parte deles, demarca uma divisão entre os cidadãos bem-vindos e os indesejados, os almejados e os dispensáveis. A impossibilidade de uma pessoa realizar uma tarefa simples, buscar hospedagem em um hotel, pode funcionar como fator de desencorajamento, explicitando uma realidade de desigualdade. (Silva e Gonçalves, 2006, p. 11).

Empreendimentos hoteleiros que observam e compreendem as necessidades do PNE em sua totalidade assegura o direito de ir e vir desse cidadão e, conseqüentemente, contribuem para a inclusão social desses indivíduos. Visando a igualdade social nas organizações turísticas, o Ministério do Turismo elaborou um programa chamado “Turismo Acessível²⁵”. Este programa busca disseminar a importância da problemática desse trabalho e da contemplação de suas particularidades em todos os segmentos ligados, direta e indiretamente, à cadeia produtiva do turismo. Nesse sentido, seu intuito é

(...) sensibilizar e qualificar gestores públicos, privados e prestadores de serviços turísticos para o atendimento adequado às pessoas com deficiência e adequar empreendimentos e atividades turísticas de forma a possibilitar a independência desse público se torna imprescindível e urgente [...] A acessibilidade no turismo, além de ser uma alternativa de promover a igualdade de oportunidades, a solidariedade e o exercício de cidadania, é um tema que precisa ser tratado de forma inovadora daqui para frente, seja por sua capacidade de geração de negócios e de renda, seja por sua importância competitiva [...] A visão do MTur é que o turismo seja uma via de inclusão, entendendo que o turismo social é uma forma de turismo acessível a todos os cidadãos em seus tempos livres, sem discriminação de acessos de qualquer natureza. (BRASIL, 2014, p. 07 e 08)

A importância do programa reside no fato de que, de acordo com o Brasil (2014) a maioria dos empreendimentos hoteleiros não está capacitada para receber PNE's. Daí a necessidade de uma intervenção pública capaz de sensibilizar os gestores hoteleiros a importância dessa temática. Afinal de contas, a ausência de profissionais capacitados para atender este público peculiar é visivelmente

²⁵ Ver: <http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/>. Acesso: 09.set.2015.

perceptível, impactando diretamente a inclusão desse público nos ambientes hoteleiros.

No intuito de se verificar se tal prerrogativa se faz presente na hotelaria carioca, um questionário semiestruturado (ver anexo 01 e 02) fora aplicado em quarenta e seis colaboradores e em nove gestores, provenientes de empresas hoteleiras localizadas na Zona Sul do Rio de Janeiro²⁶. Dito isso, o objetivo desse instrumento foi de avaliar da infraestrutura, atendimento, equipamentos, produtos e serviços ofertados por estabelecimentos hoteleiros, mensurando o grau de acessibilidade aos olhos de colaboradores e gestores que se encontram por detrás da operacionalização dessa atividade.

2.1. A percepção dos Gestores Hoteleiros.

Para a análise quantitativa, elaboraram-se dois questionários semiestruturado em escala likert, um direcionado a gestores e outro a colaboradores de empreendimentos hoteleiros cariocas, nos quais fosse possível obter a percepção destes indivíduos e estabelecer a maneira como a infraestrutura, equipamentos, produtos, serviços e atendimento estão sendo ofertados ao público PNE. Os questionários foram estruturados com perguntas fechadas e abertas, a primeira em escala likert com valores de 01 a 05, onde: 01 = ruim; 02 = regular; 03 = bom; 04 = muito bom e 5 = excelente (conforme exposto na tabela 04). A segunda com perguntas relacionadas à frequência de hóspedes PNE e a qualidade dos serviços prestados a este segmento, além da importância da temática, sob o ponto de vista do respondente, para a empresa em questão.

²⁶ A cidade do Rio de Janeiro, especificamente a zona sul, foi escolhida para este trabalho porque se trata de uma das mais importantes cidades turísticas do mundo. Além disso, esta mesma localidade sediará os Jogos Esportivos mais conhecidos e importantes do mundo em 2016: As Olimpíadas e Paralimpíadas. Será importante oferecer serviços hoteleiros adequados à hóspedes PNE, já que é esperado uma grade fluxo de turistas deste segmento, pois estes participarão destes megaeventos.

Tabela 03: Acessibilidade na Hotelaria – Grau de Percepção dos Gestores.

	01	02	03	04	05
Entrada (Portas acessíveis)	0%	11%	45%	22%	22%
Rampa de Acesso	0%	22%	45%	11%	22%
Barra de apoio próxima a degraus	0%	22%	45%	0%	33%
Corredor acessível	0%	22%	33%	0%	45%
Balcão acessível	45%	0%	22%	22%	11%
Telefone acessível	45%	11%	11%	0%	33%
Piscina	22%	22%	11%	45%	0%
Outras áreas de lazer	22%	34%	22%	22%	0%
Estacionamento (Vaga reservada)	11%	34%	11%	11%	33%
Banheiro	11%	11%	22%	11%	45%
Comunicação em Braille	34%	22%	22%	11%	11%
Sinalização de emergência (Visual, sonoro e vibratório)	22%	22%	11%	34%	11%
Comunicação em Libras (Intérprete)	78%	11%	11%	0%	0%
Símbolo Internacional de Acesso em locais e serviços utilizados por PNE	34%	11%	22%	11%	22%
Unidades habitacionais acessíveis	0%	45%	11%	33%	11%
Local de Reunião (acentos reservados para PNE e acompanhante)	34%	22%	11%	22%	11%
Restaurantes, bares e similares (acentos e mesas reservados)	45%	22%	22%	0%	11%
Cardápio em Braille	56%	0%	22%	11%	11%
Elevador acessível	11%	11%	45%	11%	22%
Profissionais capacitados ao atendimento de PNE	34%	33%	22%	0%	11%
Total²⁷	25%	20%	23%	14%	18%

Fonte: ABNT NBR 9050:2004. Adaptado pela autora.

De acordo com a percepção dos gestores dos estabelecimentos hoteleiros pesquisados, a classificação das respostas com maior porcentagem (25%) seria a “01 = Ruim”. Isto poderia significar que, por uma perspectiva mediana, a prática da acessibilidade nestes empreendimentos é insuficiente ou nula. Entretanto, observando individualmente cada discurso apresentado, a princípio já se nota que a maioria das maiores porcentagens estão na classificação “ruim”. Assim, como título ilustrativo, a tabela 05 apresentará uma proporção incoerente as regulamentações mínimas previstas por ABNT NBR 9050:2004 e o Projeto de Lei nº 640/03 de 2006.

²⁷ Este cálculo foi obtido através da tabulação de dados quantitativos no Excel, no qual foi obtida a porcentagem do total de opiniões para cada classificação adotada na Escala Likert e anteriormente mencionada.

Tabela 04: Unidades Habitacionais (UH's) – Totais x Acessíveis

	Total de UH's	UH's acessíveis	UH's acessíveis (%) sobre o Total de UH's	Atende: ABNT NBR 9050:2004 (5% do total) e Projeto de Lei nº 640/03 de 2006 (10% do total)
Gestor 01	245	2	0,8% (aprox.)	Não
Gestor 02	200	5	2,5%	Não
Gestor 03	77	1	1,3% (aprox.)	Não
Gestor 04	145	1	0,7% (aprox.)	Não
Gestor 05	174	1	0.6 (aprox.)	Não
Gestor 06	250	2	0,8%	Não
Gestor 07	245	2	0,8% (aprox.)	Não
Gestor 08	245	2	0,8% (aprox.)	Não
Gestor 09	245	2	0,8% (aprox.)	Não

Fonte: Elaborado pela autora.

2.1.1. Demais percepções – Gestores

Indagados sobre a frequência de hóspedes PNE todos os gestores mencionam que não os recebem com muita frequência. Quando isso ocorre, os gestores 1, 2, 3 e 9 afirmam que esses clientes, em sua maioria, são cadeirantes. Esses quatro gestores, ao serem indagados sobre a representatividade desse público sobre suas respectivas taxas de ocupação mensais, manifestaram que suas representatividades ficam em torno de 01 a 05%.

Ao indagar todos esses gestores, dois deles (4 e 5) não concordam que “ser acessível” nos dias atuais seja um diferencial de mercado. Em específico, o gestor 4 ainda faz a seguinte ressalva: “ainda é muito pouca a procura, não tendo representatividade no mercado hoteleiro”. Análise essa que parece ser corroborada pelos demais entrevistados. Nesse cenário, ainda se observa as seguintes menções:

- Gestor 01: a maioria dos hotéis não possui essa preocupação;
- Gestor 02: falta estrutura na cidade do Rio de Janeiro e incentivo governamental;
- Gestor 03: os estabelecimentos hoteleiros devem estar preparados para atender todos os públicos.

Ao indagá-los se seus empreendimentos eram capacitados para o atendimento PNE, apenas os gestores 08 e 09 mencionaram que não, surgindo assim uma incoerência. Se, conforme pode ser observado nas falas acima, a procura pelo PNE é inexpressiva, os estabelecimentos hoteleiros promoveriam qualificações a esse atendimento peculiar? Uma vez que “os programas de treinamento precisam estar focados nos interesses da empresa – aumento de produtividade, melhoria na prestação do serviço, etc. – bem como nas especificidades (...) de seus participantes” (SANTOS e SILVA, 2015, p.428) como tais organizações ofertariam práticas de qualificação destinadas a um segmento considerado nulo e inexpressivo?

Outra incoerência detectada foi percebida ao indagar os gestores a respeito da existência de colaboradores especializados ao atendimento a PNE. Em grande maioria, os gestores mencionaram a não existência desse profissional em seus estabelecimentos. A exceção foi exposta pelos gestores 03 e 07 que afirmam que seus estabelecimentos possuem tais profissionais. Se acima todos os gestores, exceto os 08 e 09, afirmaram que seus empreendimentos eram capacitados a receber o PNE, como os mesmos declaram que não existem funcionários especializados a esse atendimento?

Sobre a estimativa da taxa de ocupação para os jogos Paralímpicos, a prospecção é a seguinte: gestor 01 entre 05 a 10%; gestor 02 entre 25 a 30%; gestores 03 e 08 declaram não possuir nenhuma estimativa; gestores 04 e 05 entre 01 a 05%; gestor 09 acima de 30%. Ao indagá-los sobre a realização de alguma modificação e/ou adaptação de suas infraestruturas, serviços e atendimentos ao público PNE, todos enfatizaram que esse processo não ocorreu. O que leva novamente ao questionamento sobre como, a partir da ausência de infraestrutura e profissionais especializados ao público PNE, suas necessidades serão observadas durante essa estada.

Questionados sobre o segmento PNE ser uma demanda significativa os gestores 01, 02, 03, 04, 05 e 09 concordam que este é um público alvo promissor justificando: (1) apesar de não haver muita procura não deixa de ser um nicho com muitas oportunidades; (2) o governo deve fazer campanhas de conscientização e promoção desse segmento. Já os gestores 06, 07 e 08 não concordam que o segmento PNE seja uma demanda significativa justificando que a maioria de seus clientes reais não se enquadra em tal segmento.

Pelo fato da maioria dos gestores considera que não possui profissionais capacitados ao atendimento PNE, ou sequer fizeram ou farão modificações e/ou adaptações para bem atendê-los, pode-se ponderar que tais empresas não estão capacitadas para receber hóspedes PNE e parecem não se interessar em captar este público, uma vez que não atendem as Leis e Normativas – ver tabela 03 desse trabalho – que preveem o bem-estar destes indivíduos em ambientes hoteleiros.

2.2. A percepção dos Colaboradores Hoteleiros

Assim como a tabela 4, a tabela abaixo foi estruturada baseada na normativa da ABNT NBR 9050:2004. Entretanto, essa demonstra a percepção dos colaboradores acerca do tema “acessibilidade”

Tabela 05: Acessibilidade na Hotelaria – Grau de Percepção dos Colaboradores

	01	02	03	04	05
Entrada (Portas acessíveis)	13%	18%	39%	13%	17%
Rampa de Acesso	13%	24%	30%	13%	20%
Barra de apoio próxima a degraus	15%	18%	39%	13%	15%
Corredor acessível	13%	19%	33%	22%	13%
Balcão acessível	26%	15%	39%	11%	9%
Telefone acessível	54%	13%	20%	9%	4%
Piscina	39%	6%	35%	13%	7%
Outras áreas de lazer	35%	7%	41%	15%	2%
Estacionamento (Vaga reservada)	24%	13%	37%	15%	11%
Banheiro	15%	5%	41%	15%	24%
Comunicação em Braile	54%	13%	24%	7%	2%
Sinalização de emergência (Visual, sonoro e vibratório)	31%	30%	24%	11%	4%
Comunicação em Libras (Intérprete)	87%	11%	2%	0%	0%
Símbolo Internacional de Acesso em locais e serviços utilizados por PNE	44%	24%	28%	4%	0%
Unidades habitacionais acessíveis	26%	18%	41%	11%	4%
Local de Reunião (acentos reservados para PNE e acompanhante)	35%	15%	31%	15%	4%
Restaurantes, bares e similares (acentos e mesas reservados)	39%	30%	20%	9%	2%
Cardápio em Braile	57%	15%	24%	2%	2%
Elevador acessível	9%	19%	33%	19%	20%
Profissionais capacitados ao atendimento de PNE	20%	26%	35%	15%	4%
Total²⁸	32%	17%	31%	12%	8%

Fonte: ABNT NBR 9050:2004. Adaptado pela autora.

²⁸ Este cálculo foi obtido através da tabulação de dados quantitativos no Excel, no qual foi obtida a porcentagem do total de opiniões para cada classificação adotada na Escala Likert e anteriormente mencionada.

De acordo com a percepção dos colaboradores dos estabelecimentos hoteleiros pesquisados, a classificação das respostas com maior porcentagem (32%) seria a “01 = Ruim”. Observando e comparando estes dados pode-se afirmar que ambos (gestores e colaboradores), por uma perspectiva mediana, consideram que a prática da acessibilidade nestes empreendimentos é insuficiente ou nula.

2.2.1. Demais percepções - Colaboradores

Em relação à frequência de hóspedes PNE nestes empreendimentos, 17% dos respondentes afirmam que recebem com frequência hóspedes PNE – os outros 82% negam essa afirmativa. Diferentemente da perspectiva dos gestores todos afirmam que não recebem hóspedes PNE com frequência. Entretanto, quando isso ocorre, em sua maioria são cadeirantes. Exatamente como observam os 17% que enfatizam um atendimento frequentemente ao PNE

Indagados sobre “ser acessível” ser um diferencial de mercado, 87% das respostas foram positivas contra 13% negativas. Dos 13% de respostas negativas, 96% não disse o motivo pelo qual discorda desta afirmativa e 4% respondeu que não há uma demanda PNE que busque os serviços de seus estabelecimentos²⁹. Sobre seus respectivos estabelecimentos hoteleiros serem capacitados para receber hóspedes PNE, 54% respondeu que sim e 46% não. Desses 46%, 61% não disseram o motivo pelo qual discordam ou responderam positivamente; 28% acredita que o hotel não possui infraestrutura apropriada (UH’s, rampa, barras de apoio e/ou outros)³⁰ e os outros 11% acha que o hotel não possui colaboradores qualificados.

Observando estes resultados pode-se concluir que os meios de hospedagem pesquisados não recebem com frequência hóspedes PNE, mas não buscam formas de atrair esse público (serviços diferenciados e profissionais especializados). A maioria acredita que “ser acessível” seja um diferencial de mercado e o segmento PNE seja uma demanda significativa, mas não tentam mensurar a satisfação quando

²⁹ Em relação aos gestores, como visto anteriormente, dois discordam (gestor 04 e 05) que “ser acessível” seja um diferencial de mercado. Tal percepção se assemelha a dos colaboradores quando um destes justifica afirmando que “ainda é muito pouca a procura, não tendo representatividade no mercado hoteleiro”.

³⁰ De acordo com o resultado obtido neste questionário, pode-se afirmar que, pela perspectiva dos colaboradores, a acessibilidade oferecida ou não pelos seus respectivos estabelecimentos hoteleiros está ligada principalmente a cadeirante. Isto pode ser claramente percebido quando é verificado que, em sua grande maioria, os estabelecimentos hoteleiros se preocupam em oferecer, adequada ou insuficiente, estrutura física que atenda a cadeirante ou pessoa com mobilidade reduzida (rampa, barra de apoio, banheiro e UH adaptada, etc.).

há hóspedes PNE – e em sua maioria é o público cadeirante. Além disso, a maioria dos hotéis não possui UH's acessíveis e nenhuma mudança foi ou será realizada visando às Paralimpíadas, e a estimativa para este evento é baixa.

Nesse sentido, ao se tentar compreender, pela perspectiva do PNE, como esses processos – de reestruturação e adequação de equipamentos e infraestruturas turísticas, de oferecimento de serviços e atendimentos adequados às suas limitações física e/ou intelectuais – se mostram vitais à sua qualidade de vida, bem com a construção de sua experiência turística, Sansiviero e Dias (2005) chamam atenção ao fato de que:

as experiências negativas apresentam-se com maior frequência e de forma mais forte do que as positivas. A maneira como estas experiências foram relatadas mostra também que, após o ocorrido, a maioria das situações vivenciadas foram relatadas por estes em tom de "piada" ou de forma irônica (SANSIVIERO E DIAS, 2005, p. 448).

3. UM ESTUDO DE CASO NO HOTEL ALPHA COPA, COPACABANA RJ.

Para o presente estudo, o método “Estudo de Caso” fora selecionado pelo fato de possibilitar uma construção analítica, racional e objetiva, de quaisquer fenômenos e/ou objetos contemporâneos por meio de uma investigação empírica que busca compreender – e ao mesmo tempo, decifrar – as especificidades do objeto analisado em sua própria conjectura social (YIN, 2001; ROBSON, 2011), permitindo:

- que seus resultados apresentem uma maior coerência e a credibilidade de seus resultados (SINGLETON JR. e STRAITS, 2010);
- oferecer uma maior consistência, coerência e legibilidade dos resultados e discussões apresentadas por quaisquer pesquisas científicas contemporâneas (CRESWELL, 2003).

Nesse sentido, destaca-se aqui o fato dessa metodologia permitir – desde que seja objetiva e racionalmente planejada, aplicada e monitorada – ao pesquisador enxergar as peculiaridades de um “mundo real”. Justamente por isso, a mesma se constrói por meio de “projetos de pesquisa aplicados que são tipicamente pequenos em escala e modestos em alcance” (ROBSON, 2011, p.04). Nesse sentido, Robson (2011, p.04) ainda chama atenção ao seguinte fato:

mais uma vez, esta não é a principal restrição, já que as pesquisas e questionamentos sobre o mundo real são práticos, locais e fundamentados em um contexto específico, onde a necessidade se baseia em respostas dentro de um prazo curto. (...) Pesquisas sobre o mundo real tipicamente propiciam sugestões para lidar com o problema ou assunto estudado. Não é incomum apresentar recomendações para uma mudança, ou até mesmo uma ação como parte do projeto de pesquisa em si.

Dito isso, o método “estudo de caso” foi escolhido com o intuito de se observar detalhadamente a infraestrutura, produto e/ou serviço ofertado por um empreendimento hoteleiro cinco estrelas acerca da temática acessibilidade: o Hotel Alpha Copa.

3.1. Objeto de estudo: Hotel Alpha Copa

Localizado no bairro de Copacabana, município do Rio de Janeiro, uma das principais cidades turísticas do Brasil³¹, o hotel Alpha Copa foi inaugurado em 2013. De acordo com seu gestor³², um dos objetivos desse empreendimento é tratar da questão da acessibilidade enquanto um dos princípios dessa organização. Para tanto, destaca o gestor, houve a inserção de adaptações acessíveis, como rampas e corrimãos, entre outras especificações. De acordo com o gerente geral do Alpha, o estabelecimento oferece, por exemplo, serviços de praia, *concierge*, restaurante, bar, piscina, academia e sauna.

O referido empreendimento possui aproximadamente 150 funcionários e 200 Unidades Habitacionais (UH's) divididas em seis categorias:

- (1) *Standard* (com vista interna);
- (2) Superior (com vista lateral, alguns apartamentos desta categoria são um pouco maiores);
- (3) Superior Executivo (de frente para o mar);
- (4) Luxo (com banheira de hidromassagem);
- (5) Suíte Executiva (com vista para o mar);
- (6) Suíte Máster (com vista panorâmica da Orla Carioca e banheira de hidromassagem).

Por uma perspectiva geral, a Tabela 07 apresenta pontos como missão, visão e valores, entendidos enquanto diretrizes para as ações operacionais e estratégicas dessa organização.

Tabela 06: Missão, Visão e Valores Organizacionais - Hotel Alpha Copa

	Chiavenato (2008, p.62 a 65)	Hotel Alpha Copa
MISSÃO	“[...] A missão representa a razão da existência de uma organização. Significa a finalidade ou o motivo pelo qual a organização foi criada e para que ela deve servir. [...] A missão envolve os objetivos essenciais do negócio e está geralmente focalizada fora da empresa, ou seja, no atendimento a demandas da sociedade, do mercado ou do cliente.	<i>Oferecer serviços de hospedagem e eventos com qualidade e responsabilidade em harmonia aos nossos valores.</i>

³¹ A cidade do Rio de Janeiro está na sétima colocação do ranking das “10 cidades mais visitadas da América Latina de 2015”, com cerca de 1,27 milhões de visitantes (GLOBAL DESTINATION CITIES INDEX, 2015, p.23).

³² Informações coletadas através da aplicação de um questionário semiestruturado, junto ao gerente geral do estabelecimento. Esse instrumento será apresentado no anexo desse trabalho.

Tabela 06: Missão, Visão e Valores Organizacionais - Hotel Alpha Copa
(Continuação)

	Chiavenato (2008, p.62 a 65)	Hotel Alpha Copa
VISÃO	[...] é a imagem que a organização tem a respeito de si mesma e do seu futuro. [...] o termo visão é utilizado para descrever um claro sentido do futuro e a compreensão das ações necessárias para torná-lo rapidamente um sucesso”.	<i>Ser o melhor serviço de hotelaria no Brasil, aliando excelência à sustentabilidade.</i>
VALORES	[...] é uma crença básica sobre o que se pode ou não fazer, sobre o que é ou não importante. Os valores constituem crenças e atitudes que ajudam a determinar o comportamento individual [...] na verdade, os valores definidos por uma organização muitas vezes podem diferir daquilo que os seus dirigentes acreditam ou valorizam no seu cotidiano.	<i>Atitude positiva; Companheirismo; Cordialidade; Crescimento; Ética; Excelência; Lealdade; Motivação; Solidariedade; Sustentabilidade.</i>

Fonte: Adaptada pela autora.

Observando as descrições sobre a missão, visão e valores do hotel Alpha Copa pode-se concluir que para atingir a excelência e ser o melhor serviço de hotelaria do Brasil, o empreendimento deverá atentar-se a demais adaptações e/ou modificações acessíveis (infraestrutura e produtos ofertados). Prova disso reside na apresentação de apenas cinco UH's acessíveis (três *Standards* e duas Superiores). Ou seja: apenas 2,5% do total de UH's existentes no Alpha seria acessível, contradizendo o cenário ideal – mínimo de 5%³³ - proposto pela ABNT NBR 9050 (2004).

Assim, há também a necessidade de se investir em serviços voltados ao atendimento de PNE, como por exemplo, o interprete de libras, a comunicação em braile – direito garantido pela Lei nº 4.169 de 4 de dezembro de 1962 (Braille) e Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002 (Libras) – entre outros. No que tange a prática da acessibilidade, para que sua missão, visão e valores atendam as especificidades desse universo, o Hotel Alpha deve ater-se: Normativas da ABNT: NBR 9050:2004 e NBR 13994:200; Lei nº 4.169 de 4 de dezembro de 1962 (Braille), Lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985 (Símbolo Internacional de Acesso), Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000 (Normas e critérios básicos para promoção da acessibilidade); Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002 (Libras) e Lei nº 11.126 de 27 de junho de 2005 (Cão guia em ambientes coletivos). Tais normativas e certificações preveem o bem-

³³ “Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade” (ABNT, 2004, p.84).

estar do cidadão e hóspede PNE perante quaisquer atividades, infraestruturas e serviços ofertados pelo ambiente hoteleiro.

3.2. A análise *in loco*: uma mensuração quanti-qualitativa.

De acordo com Tashakkori (2010), promover um debate acerca das características, relações e personagens capazes de responder a determinada problemática é o que faz da pesquisa quanti-qualitativa um importante instrumento analítico, já que a partir desse quadro, o pesquisador se torna capaz de transparecer interconexão e interdependência fundamentais para a compreensão de problemas contemporâneos. Nesse sentido, a análise quantitativa aqui proposta sintetiza os dados obtidos através de ótica descritiva (estatísticas baseadas em quantidade única ou estudos exploratórios) e inferencial (compreensão e interpretação através de uma amostragem de população), que expõe a realidade de um determinado estudo de caso (TASHAKKORI, 2010).

Dito isso, para auxiliar a análise *in loco* realizou-se, por uma perspectiva quantitativa, um *check-list*³⁴ que seria capaz de diagnosticar se as infraestruturas, atendimentos, equipamentos, produtos e serviços ofertados pelo Hotel Alpha teriam sido estabelecidos conforme os preceitos de acessibilidade universal previstos na ABNT NBR 9050:2004.

Realizada a análise desses aspectos, através de uma visita guiada, em sequência, fora realizada uma entrevista com o gerente geral desse estabelecimento. Tendo como base um roteiro semiestruturado³⁵, com perguntas fechadas e abertas tornou-se possível apresentar um panorama geral desse estabelecimento frente às especificidades da acessibilidade e que foram devidamente apresentadas nos capítulos anteriores desse trabalho.

Aspecto importante a se mencionar é o fato desse roteiro possuir preceitos quanti-qualitativos acerca de como a acessibilidade é retratada no Hotel Alpha. Assim, pela lógica quantitativa, a mesma fora desenvolvida por perguntas fechadas, estruturadas em escala *Likert* de cinco pontos³⁶. A tabela abaixo demonstra a

³⁴ Foi elaborado um *check list* de acordo com as exigências contidas na ABNT NBR 9050:2004 para facilitar a observação da acessibilidade ofertada no estabelecimento hoteleiro, objeto de estudo. Este documento encontra-se nos anexos desta pesquisa.

³⁵ Este documento será ofertado nos anexos deste trabalho.

³⁶ Utilizou-se as seguintes escalas: 01 = Ruim; 02 = Regular; 03 = Bom; 04 = Muito Bom; 05 = Excelente.

percepção do gerente geral sobre estruturas que permitem a acessibilidade em quaisquer estabelecimentos hoteleiros

Tabela 07: Inferências à Acessibilidade no Hotel Alpha: o grau de percepção do gerente geral.

	01	02	03	04	05
Entrada (Portas acessíveis)					X
Rampa de Acesso					X
Barra de apoio próxima a degraus					X
Corredor acessível					X
Balcão acessível				X	
Telefone acessível					X
Piscina				X	
Outras áreas de lazer				X	
Estacionamento (Vaga reservada)					X
Banheiro					X
Comunicação em Braile					X
Sinalização de emergência (Visual, sonoro e vibratório)				X	
Comunicação em Libras (Intérprete)			X		
Símbolo Internacional de Acesso em locais e serviços utilizados por PNE					X
Unidades habitacionais acessíveis					X
Local de Reunião (acentos reservados para PNE e acompanhante)	X				
Restaurantes, bares e similares (acentos e mesas reservados)					X
Cardápio em Braile					X
Elevador acessível					X
Profissionais capacitados ao atendimento de PNE					X

Fonte: ABNT NBR 9050:2004. Adaptado pela autora.

Ao analisar os dados expostos pela tabela acima, pode-se perceber que o gerente geral considera que, em sua grande maioria, a infraestrutura e serviço ofertados pelo hotel ao segmento PNE's podem ser classificados como "Excelente" ou "Muito Bom". Pela percepção desse gestor, apenas 02 itens não são mensurados por essas escalas: "Comunicação em Libras" e "Local de Reunião". O interessante seria se o gestor voltasse seu olhar mais atentamente a esses pontos e buscasse aperfeiçoá-los, por meio, por exemplo: (1) da contratação de colaboradores que entendam a linguagem de sinais; (2) ajustando a área reservada para eventos e reuniões para PNE (acento reservado).

Em relação aos pontos classificados por ele como "muito bom" ou "excelente", nem todos se enquadrariam nestas avaliações, uma vez que:

- o balcão não está a uma altura acessível;
- o estabelecimento não possui telefones acessíveis, área de lazer adaptada à necessidade PNE, destacando-se piscinas, sauna, academia e serviço de praia
- há a quase inexistência da comunicação em braile. Apenas 2 exemplares de cardápios em braile foram confeccionados, sendo que esses não ficam guardados no restaurante
- os botões/comandos dos elevadores não possuem suas descrições em braile
- há sinalização de emergência exceto a vibratória
- os profissionais não possuem treinamento específico para o atendimento a hóspedes PNE.

Pela ótica qualitativa, estruturada pela proposição de perguntas que possibilitaram a apresentação dos princípios e valores dessa organização acerca da problemática da acessibilidade, o entrevistado mencionou que das 200 UH's do estabelecimento, apenas 05 eram acessíveis. Esse patamar representa 2,5% do total de UH's do empreendimento, indo aquém do mínimo proposto pela ABNT NBR 9050:2004, que menciona que ao menos 5% do total de UH's deve ser acessível.

No que tange o Projeto de Lei nº 640/03, 2006 que decreta a obrigatoriedade de 10% do total de UH's serem acessíveis, o entrevistado não possui concordância, alegando dois motivos para isso: (1) no caso do seu estabelecimento, não existe procura para essa margem. O gestor enfatiza que o público PNE dificilmente se hospeda no Alpha Copa a ponto de se respeitar tal porcentagem – algo que condiz a 20 UH's do próprio estabelecimento. Sobre isso, o gestor apresenta um discurso que apresenta uma lógica específica do sistema capitalista: a lei da procura. O mesmo se indaga a respeito da receptividade dos outros clientes, que poderiam consumir tais UH's caso não haja procura. Nesse sentido, por sua experiência profissional, destaca que “muitas pessoas tem um certo preconceito do tipo ‘não vou ficar nesse apartamento porque não foi feito para mim, não sou deficiente’.

Tal cenário é justificado pelo gestor pelo fato da frequência desse público ser, conforme dito pelo entrevistado, quase nula. Geralmente o Hotel Alpha, enfatiza o gerente geral, atende no máximo três indivíduos PNE's a cada mês, todos cadeirantes – não obrigando assim a maiores reestruturações materiais ou imateriais

(ligadas por exemplo à infraestrutura ou à proposta de atendimento e serviço desse empreendimento)³⁷.

Esse mesmo discurso apresentado pelo gestor cai em contradição a partir do momento em que esse considera que “ser acessível”, nos dias atuais, pode ser considerado um diferencial de mercado já que, segundo suas próprias concepções, “há milhares de portadores de deficiência com alto poder aquisitivo que não viajam por falta de estímulo na cidade”.

Em específico a sua realidade, o posicionamento do gestor não condiz com a proposta de inovação do próprio município. De acordo com a Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro (2015), há um investimento de R\$ 2 milhões em acessibilidade em estruturas da cidade nos principais pontos turísticos. Entre as ações de acessibilidade, destaca-se o projeto “Rotas Acessíveis”

(...) que vai adaptar para pessoas com deficiência o percurso de dez dos principais pontos turísticos do Rio. Vão ser instalados 4.000 m² de calçadas acessíveis e 5.831 m² de pavimento em concreto nos acessos ao Pão de Açúcar, Praça XV, Paço Imperial, Cinelândia, Praia de Copacabana, Praia da Barra da Tijuca, Corcovado, Jardim Botânico, Vista Chinesa e Mesa do Imperador. A Prefeitura do Rio vai realizar ainda obras de nivelamento de vias e calçadas; instalação de rampas e piso tátil; retiradas de interferências no passeio, como frades e bancos; e a readequação de vagas de estacionamento e pontos de ônibus (PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, 2015, p.01)

Além das adaptações estruturais, o Rio de Janeiro conta com programas de integração de PNE como: “Rio em Forma Especial”, um programa que tem por objetivo estimular a atividade física de indivíduos PNE (oferece aulas de basquete, ginástica, futebol e judô) e “Academia ao ar livre” que permite o uso por PNE. Sobre a prática turística, a prefeitura lançou incentivos, em 2010, para que a rede hoteleira aumentasse seu número de UH’s acessíveis. A expectativa pra 2016 é de que 37 mil novas UH’s estejam em conformidade com a Lei Municipal 94 que exige que pelo menos 5% das UH’s de um empreendimento hoteleiro esteja em completa condição de acessibilidade. (PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO, 2015).

Assim, tendo em vista as mudanças na cidade do Rio de Janeiro, em termos de acessibilidade, bem como o potencial desse público, o discurso apresentado pelo gestor do Alpha Copa não condiz com a realidade. Em referência aos clientes que não aceitam se hospedar em apartamentos adaptados, os colaboradores e gestores

³⁷ As justificativas concedidas pelo entrevistado acerca da ausência de infraestrutura e equipamentos deliberados por normativas e leis que asseguram o direito e a qualidade de vida dos indivíduos PNE’s se dá pelo fato desse estabelecimento não receber, com ampla e contínua frequência, tais hóspedes.

devem conscientizar seus clientes sobre a importância da existência desse tipo de UH e explicar que não existem muitas diferenças com a UH “tradicional”, a não ser dispositivos que garantam maior qualidade a experiência turística do PNE, bem como permita-lhe um maior grau de segurança.

Outro aspecto que chama atenção e contradiz o posicionamento do gestor pode ser percebido na mensuração dos resultados operacionais do estabelecimento. Se tal estabelecimento possui uma taxa de ocupação entre 70% a 90%, a adequação dessas UH's não acarretaria nenhum tipo de problema à empresa, embora a acessibilidade seja preconizada pela legislação. “Ser acessível” poderia representar um diferencial de mercado e acarretar o interesse de um público-alvo promissor.

Apesar das controvérsias até aqui detectadas, o entrevistado afirma categoricamente que esse estabelecimento está capacitado para receber hóspedes PNE. Narrativa essa que se mostra invalidada a partir do momento em que a preocupação maior se limita, única e exclusivamente, as necessidades físicas dos cadeirantes. E mesmo assim, vários pontos negativos podem ser ressaltados nesse quesito, destacando-se por exemplo a ausência de:

- (1) rotas acessíveis (corredores largos, rampas e barras de apoio);
- (2) balcão adaptado (com uma altura de aproximadamente 0,90m que permita o atendimento de um cadeirante, integrando-se as especificidades da rota acessível);
- (3) UH's completamente acessíveis, com botão de comando para acionamento de TVs, chuveiros, ar condicionados e similares, emergência; tomadas baixas; mobiliário adaptado;
- (4) Telefones acessíveis;
- (5) Restaurantes e locais para eventos com 5% do total de cadeiras e mesas acessíveis, além de rampas e banheiro adaptado (ABNT NBR 9050:2004)
- (6) O hotel deve possuir Símbolo Internacional de Acesso (para cadeirante).

A única necessidade especial que poderia ser atendida por esse estabelecimento se ligaria ao deficiente visual. Aqui existem – apesar de não possuírem fácil acesso, já que todos estão alocados no Restaurante – cardápios em Braille, bem como os botões de comando do elevador em Braille. Apesar de suas

existências, destaca-se aqui que as mesmas não são suficientes para considerar o estabelecimento acessível.

Além dos pontos mencionados acima, esse empreendimento também necessita de:

- (1) Profissional qualificado para o atendimento de todo e qualquer tipo de PNE, garantido pela ABNT NBR 9050:2004
- (2) O estabelecimento de um sistema de comunicação em Braille e em SIAS mais efetivo, conforme garantem a Lei nº 4.169 de 4 de dezembro de 1962 (Braille), Lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985 (SIAS) e ABNT NBR 9050:2004;
- (3) Piso tátil de direção em rota acessível (ABNT NBR 9050:2004);
- (4) Espaço para cão-guia (Lei nº 11.126 de 27 de junho de 2005);
- (5) Telefone acessível (especial para surdos) ABNT NBR 9050:2004;
- (6) Campanha com sistema de alerta em luz, distribuídas em toda e qualquer área da empresa, conforme garante a normativa ABNT NBR 9050:2004.

Sobre as políticas de capacitação e treinamento de funcionários que observem as especificidades desse mercado, o entrevistado afirmou que 30% dos seus colaboradores possuem a especialização necessária ao atendimento PNE. Ao indagar que tipo de treinamento – e seu grau de frequência – esses indivíduos recebem, por parte do estabelecimento, o entrevistado acabou desconversando, fazendo alusão à temática da conscientização dessa problemática em todo e qualquer processo de qualificação ofertado pelo hotel. A ausência dos aspectos destacados acima aponta um cenário distinto a essa fala.

Afinal de contas, o ato de conscientizar não pode ser visto enquanto um treinamento. No máximo, pode ser aceito apenas como um valor organizacional. Nesse sentido, ao ser questionado sobre os tipos de serviços ofertados a essa demanda, o gestor frisou que o atendimento dessas particularidades, no caso desse estabelecimento, é de responsabilidade dos serviços de mordomia. Tal discurso expõe outra incoerência, uma vez que a função do mordomo é “cuidar dos pedidos, reservas, problemas, reclamações, fiscalizar e coordenar todos os serviços e garantir a satisfação do cliente, prestando atenção ao mais ínfimo pormenor, desde a chegada até a partida” (Revista Hotel News, 2012). Nesse sentido, esse

colaborador não possui especificidades ao atendimento a pessoas PNE e sim ao atendimento ao público em geral (atendendo a preferências específicas a cada hóspede, a fim de dar uma satisfação “a mais” a estes indivíduos).

Ao indagar o respondente sobre sua estimativa de ocupação perante a realização dos Jogos Paralímpicos, sua resposta fora de 25% a 30%, apesar do estabelecimento ter estabelecido uma reserva entre 50% a 60% de suas UH's para empresas relacionadas a este megaevento. Após as prospecções até aqui efetuadas, fica aqui o questionamento: como o tratamento ao PNE se dará nessas condições? Afinal não há nenhuma previsão sobre possíveis adaptações ou inserções de elementos que atendam às necessidades estruturais, de serviços e de atendimento destacadas até aqui.

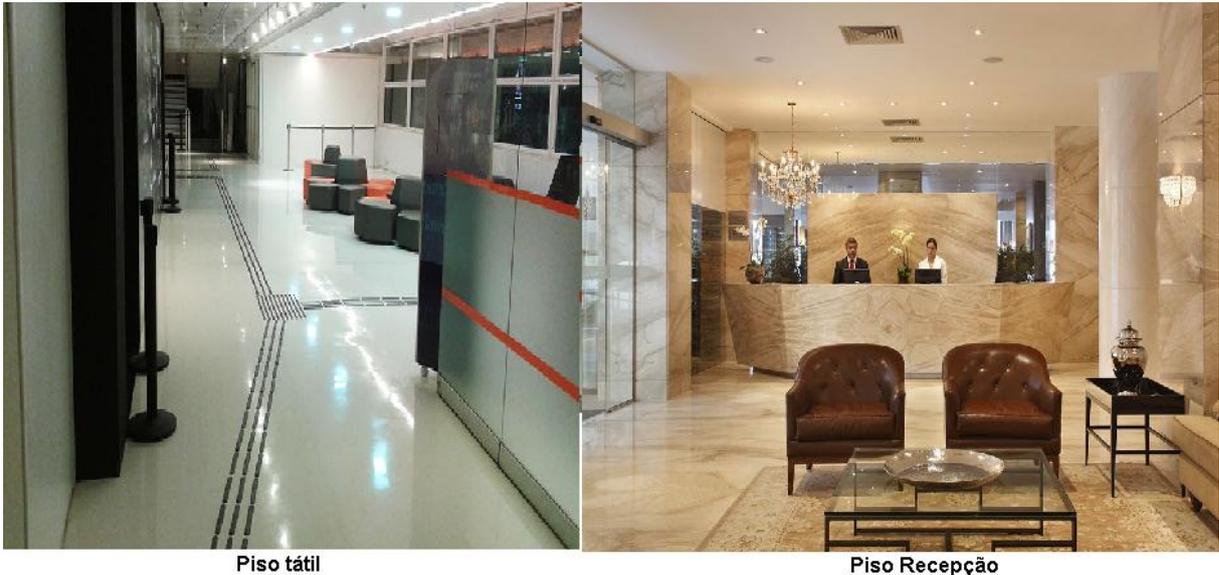
E dificilmente isso acontecerá, já que nenhuma pesquisa de satisfação, que observe as especificidades dessa demanda, é realizada pelo estabelecimento. Tal posicionamento é justificado por seu gestor pelo fato dessa empresa não considerar esse segmento uma demanda significativa, tendo em vista a pouca procura do hotel por esses hóspedes.

De acordo com o que foi observado no hotel, este se preocupa em poucos aspectos relacionados a acessibilidade, a maioria atende praticamente cadeirante ou pessoa com mobilidade reduzida. O único diferencial é a comunicação em Braille que atende pessoas com deficiência visual, mas este não é de fácil acesso, a exemplo dos cardápios em braile que não estavam guardados no restaurante. Assim como os outros hotéis pesquisados anteriormente este também deverá melhorar muitos aspectos para atender qualitativamente hospedes PNE – não somente cadeirante.

3.2.1. Entrada e Saída:

Nesse sentido, através do *check-list*, observou-se que o hotel possui rampa, barras de apoio próximo a degraus e portas acessíveis. A rampa possui sinalização tátil, os ambientes comuns e corredores são espaçosos, mas o piso é o mesmo em todo hotel – aparentemente liso, sem a presença de carpetes e tapetes. Destaca-se aqui um fato enaltecido pela ABNT NBR 9050:2004: a necessidade desse tipo de piso ser tátil, de direção em rota acessível, já que sua ausência poderia acarretar a queda de pessoas com mobilidade reduzida, ou então prejudicar o senso diretivo de uma pessoa com deficiência visual.

Figura 07: Comparações entre o necessário e o observado: Recepção Hoteleira.



Piso tátil

Piso Recepção

Sobre a recepção, essa não possui balcão acessível - somente uma pessoa em pé poderá ser atendida. Destaca-se o fato de que em tal espaço, não existem sinais do Sistema SAI conforme a normativa da ABNT NBR 9050:2004. O hotel não possui estacionamento. Próximo a recepção existe somente um banheiro acessível que possui barras de apoio próximas somente ao sanitário, o piso é o mesmo do restante do hotel – aparentemente liso, possui controles de comando acionados através de alavanca, exceto o botão de descarga que é botão comum. Não possui mecanismos de emergência e nem local para troca de roupa conforme exigências da ABNT NBR 9050:2004.

Quanto aos elevadores, existem quatro: três sociais e um de serviço, podendo ambos serem considerados acessíveis, pois atendem as seguintes exigências:

- Possuir porta larga e próxima a entrada; com piso tátil; sistema de proteção e reabertura de portas; interior espaçoso; espelho acima do corrimão; botões de comando à direita a uma altura acessível; escrita em Braille; botões de emergência abaixo dos de comando; telefone e alarme para comunicação de emergência, com sinalização sonora e visual para indicar o sentido de movimento da cabina.

3.2.2. Estrutura de Lazer:

A piscina não possui rampa fixa, mas há uma rampa móvel que é utilizada quando necessário. Destaca-se que a piscina não possui barras de apoio e degraus

com acabamento arredondado. Ainda sobre a infraestrutura de lazer, o hotel possui, além da piscina, a academia e sauna, mas ambas não são adaptadas de acordo com a ABNT NBR 9050:2004.

Em específico ao serviço de praia mencionado anteriormente, não foi informado se há alguma especificidade voltada ao PNE. Entretanto, o Gerente do hotel destacou que todos os colaboradores estão aptos a atender um PNE, apesar de, conforme dito anteriormente, nenhum treinamento específico ser destinado a esse contexto. Nesse contexto cabe o seguinte questionamento: como prover habilidades, conhecimentos e competências em seus colaboradores, acerca das peculiaridades desse segmento, se não existem processos para tal? Nesse sentido, o treinamento é de suma importância já que:

Por uma perspectiva geral existe a concepção de que os processos de treinamento assumem papel preponderante no ciclo de vida, na produtividade e competitividade de quaisquer organizações. Nesse sentido, os autores afirmam que por meio dessas ações, há a possibilidade de se prover um melhor desenvolvimento do capital humano de acordo com a cultura organizacional, afim de oportunizar mais acesso a pessoas com conhecimento valioso e habilidades únicas e inimitáveis (ESTEBAN-LLORETA, et al., 2014, p.242).

3.2.3. Unidades Habitacionais:

Nas unidades habitacionais acessíveis, as portas são largas, de madeira comum e a maçaneta é comum. De acordo com ABNT NBR 9050:2004 as portas devem ser de material anti-impacto e a maçaneta deve ser do tipo alavanca para que cadeirantes não tenham dificuldades em abrir a porta. Suas janelas, interruptores e tomadas não estão em uma altura acessível, além de também não possuírem mobiliário e telefone condizentes as seguintes necessidades especiais: deficiência física, auditiva, mental múltipla e mobilidade reduzida. O ambiente das UH's é espaçoso, facilitando a locomoção de um PNE. Suas localizações se dão da seguinte forma: duas no primeiro andar e três no terceiro.

3.2.4. Eventos e Restaurante:

O Alpha Copa possui um local para reunião que comporta o máximo de dez pessoas, com somente uma mesa. Tal cenário incapacita a utilização desses espaços pelo segmento PNE³⁸, que de acordo com o IBGE são 45 milhões de

³⁸ De acordo com a ABEOC (2013) O Ministério do Turismo vem investindo e incentivando a acessibilidade em diversos setores do turismo no Brasil. Diversos estados já possuem algum tipo de

brasileiros (ABEOC, 2013), tendo assim grande representatividade na sociedade brasileira (PREFEITURA DE SÃO PAULO, 2011).

Em termos de comunicação em braile o hotel só possui o *room service* e somente dois exemplares de cardápio em braile e que não estão em local de fácil acesso. No restaurante também não existem locais reservados a esse público, mas há um ambiente espaçoso que permitem futuras modificações. São 150 lugares e as cadeiras são todas de material estofado. Pela característica desses materiais, o gerente geral destaca que qualquer mesa do restaurante “atende perfeitamente um PNE já que é um ambiente espaçoso”.

3.3. Análise SWOT: Hotel Alpha Copa

Em conformidade com o que foi discutido até aqui, pode-se construir uma análise SWOT³⁹, a ser exposta na tabela abaixo. Seu objetivo é obter uma visão mais abrangente sobre os aspectos positivos e negativos observados no estabelecimento hoteleiro pesquisado e que remetem a questão da acessibilidade:

Tabela 08: Análise SWOT - Hotel Alpha Copa

Força	Oportunidade
<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes adaptados para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida (rampas, barra de apoio etc.); • Elevadores adaptados para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida e controles de comando com escritas em braile; • Cardápios e <i>room service</i> em escrita braile; 	<ul style="list-style-type: none"> • O Segmento PNE enquanto um mercado em expansão, que permitiria elevar a taxa de ocupação do estabelecimento. • Empreendimentos que visam a acessibilidade como um diferencial de mercado;

serviço adaptado (como Maceió que possui o maior número de quartos adaptados e Socorro, SP, que oferece serviços de lazer e aventura para PNE). Conforme o diretor de infraestrutura turística do ministério do turismo “As cidades precisam se adaptar às necessidades desses turistas especiais. É preciso eliminar as barreiras” (ABEOC, 2013, pág. 01)

³⁹ Análise SWOT ou F.O.F.A é um instrumento criado para analisar uma empresa, observando seus pontos fortes e fracos, afim de aprimorar os pontos positivos e diminuir ou eliminar pontos negativos. Além disso, esta análise permite observar as oportunidades e ameaças externas que podem afetar positiva ou negativamente o empreendimento. (SEBRAE, 2015)

Tabela 08: Análise SWOT - Hotel Alpha Copa (Continuação):

Fraqueza	Ameaça
<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de adaptações para outros tipos de PNE (Surdos mudos entre outros); • Ausência de adaptações em alguns aspectos para cadeirantes e pessoa com mobilidade reduzida (maçaneta e porta comum, tomadas, interruptores entre outros); • Ausência de investimentos que beneficiem os PNE's (adaptações para outros tipos de PNE e/ou visando as Paralimpíadas); • Ausência de colaboradores especializados no atendimento a PNE; • Exemplares de cardápios e <i>room service</i> guardados fora de alcance dos colaboradores do restaurante; • Porcentagem de Unidades Habitacionais adaptadas abaixo do previsto por leis e normativas brasileiras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empreendimentos que possuem outros tipos de adaptações e/ou serviços ausentes no estabelecimento pesquisado (telefones acessíveis, colaboradores capacitados, etc.); • Descumprimento de leis que preveem o bem-estar do público PNE em quaisquer espaços, públicos ou privados.

Fonte: Adaptado pela autora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A presente pesquisa teve como objetivo central verificar se a qualidade da infraestrutura e dos serviços prestados aos PNE's por determinado empreendimento hoteleiro cinco estrelas do Rio de Janeiro atendiam corretamente as Normativas e Legislações Federais. Observou-se, ao final da pesquisa, que isto não ocorreu.

A hipótese inicial – “os empreendimentos hoteleiros cariocas quando trabalham a temática ‘acessibilidade’ atendem, em sua grande maioria, apenas as necessidades físicas atreladas aos cadeirantes” – atrelada ao discurso quantitativo desse trabalho foi validada. Já o questionamento – “de que maneira o aparato estrutural e operacional do empreendimento hoteleiro analisado se apresenta perante as obrigatoriedades previstas em legislações, deliberações normativas e certificações que versam sobre a acessibilidade na sociedade brasileira?” – atrelado a análise qualitativa demonstrou que a acessibilidade oferecida pelo estabelecimento hoteleiro não é suficiente, pois atende em apenas alguns aspectos as necessidades de cadeirantes e/ou pessoas com mobilidade reduzida, deixando de lado os demais tipos de necessidade especial (deficiência auditiva, visual entre outras).

No que tange a empresa hoteleira objeto desse estudo de caso, foi possível perceber que a mesma não atende satisfatoriamente as normativas e leis que versam sobre acessibilidade na sociedade brasileira, já que deixa não atende em alguns aspectos relacionados à altura de interruptores, tomadas e janelas, maçaneta comum nas portas, balcão alto, interprete de Libras, espaços reservados para cão guia, comunicação em braile, ausência de colaboradores capacitados ao atendimento PNE.

Como discutido anteriormente nesta pesquisa, o segmento PNE pode ser um público alvo em potencial já que são poucos os estabelecimentos hoteleiros que se preocupam em utilizar a acessibilidade a seu favor e utilizá-la um diferencial de mercado. Além disso, “ser acessível” é exercer plenamente os princípios da hospitalidade – acolher todo e qualquer ser – promovendo assim a tão almejada inclusão social.

Com isso, o hotel Alpha Copa poderia, primeiramente, buscar informações sobre esse público (além das normativas e leis, através de pesquisa de opinião e/ou satisfação de indivíduos PNE) para traçar melhorias que atendam os anseios desse público peculiar. Uma estratégia viável para melhoria da acessibilidade nessa

empresa é investir em capacitação e treinamento de seus colaboradores para o bem servir a hóspedes PNE. Um exemplo de estratégia para alcançar esse objetivo seria iniciar a capacitação em Libras de seus funcionários.

Investimentos em infraestrutura também são importantes, como: piso tátil, balcão acessível, corredor acessível, telefone especial para surdos, piscina acessível, demais áreas de lazer acessível, sinalização de emergência vibratório, uso do símbolo internacional de acesso nos locais onde pode ser utilizado por PNE e assentos reservados para PNE e seu acompanhante em locais de eventos, reunião e restaurante.

Realizando essas melhorias – e outras possíveis de acordo com demais necessidades - o Alpha Copa estaria realmente exercendo sua hospitalidade (sem restrições) e serviços esperados de um empreendimento hoteleiro cinco estrelas, chamando, assim, a atenção de um público alvo promissor e potencialmente lucrativo.

A temática “Acessibilidade” poderá ir além de tudo que foi discutido neste trabalho. A abordagem deste tema por uma perspectiva social também se faz importante e necessária - em futuras pesquisas acadêmicas - para discussão e compreensão mais abrangente sobre a “inclusão social” dos indivíduos PNE.

REFERÊNCIAS:

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA PARA O ESTUDO DA OBESIDADE E DA SÍNDROME METABÓLICA – ABESO, s/d. **Mapa da Obesidade**. Disponível em: <http://www.abeso.org.br/atitude-saudavel/mapa-obesidade>. Acesso em: 06.out.15.

AGUIRRE, R. S. **Recreação e Turismo para todos**. Rio de Janeiro: Educus, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS E TÉCNICAS – ABNT. **ABNT NBR 9.050:2004** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2004. Disponível em: <http://www.abntcatalogo.com.br/norma.aspx?ID=1000#>. Acesso: 23.jul.2015.

_____. **ABNT NBR 13.994:2000** - Elevadores de passageiros - Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência. 2000. Disponível em: <http://www.crea-sc.org.br/portal/arquivosSGC/NBR%2013994.pdf>. Acesso em: 29.jun.2015.

BAPTISTA, I. **Lugares de Hospitalidade**. IN: DIAS, C. M. M. Hospitalidade, Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

BRASIL, Ministério da Saúde. 2006a. **Atenção à saúde da Pessoa Idosa e Envelhecimento**. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/atencao_saude_pessoa_idosa_envelhecimento_v12.pdf. Acesso em: 06.out.2015

BRASIL, Ministério do Turismo. 2006b. **Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações**. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO_-_Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientacoes.pdf. Acesso em: 02.set.2015.

_____. 2007. **Plano Nacional do Turismo 2007/2010: Uma Viagem de Inclusão, Mais Turistas, Mais Empregos**. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf. Acesso em: 02.mai.2015.

_____. 2009a. **Turismo acessível: Bem atender no Turismo Acessível**. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/VOLUME_III_Bem_Atender_no_Turismo_Acessivel.pdf. Acesso em: 17.jul.2015.

_____. 2009b. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão**. Disponível em:

http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Cartilha-1Verde.pdf. Acesso: 17.jul.2015.

_____. 2014. **Programa Turismo Acessível.**

Disponível em:

<http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/CartilhaPrograma.pdf> Acesso em:

26. Ago. 2015

BRASIL. **Projeto de lei nº 640/03**, 2006. Disponível em:

<http://www.senado.gov.br/atividade/materia/getPDF.asp?t=45589&tp=1>. Acesso em:

05.set.2015.

BONFATO, A. C. **Desenvolvimento de hotéis: estudos de viabilidade.** São Paulo: Editora SENAC, 2006

CAGNA, T. **Hotel sustentável é hotel adaptado para deficientes.** Portal EcoHospedagem. Jan 2013. Disponível em: <http://ecohospedagem.com/hotel-sustentavel-e-hotel-adaptado-para-deficientes/> Acesso em: 01. Set. 2015.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas.** 3ª ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

CRESWELL, J. W. **Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches.** 2nd Ed. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2003.

ESTEBAN-LLORETA, N. N.; et al. Institutional and competitive drivers on managers' training and organizational outcomes. **Business Research Quartely**, 17, 242-258, 2014.

FARIA, M. D.; SOUTO, S. W.; ROCHA, A. M. C. **Posicionamento Estratégico de Serviços Turísticos Para Pessoa com Deficiência: O Caso da Cidade de Socorro.** VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2010.

GUALBERTO FILHO, A. Avaliação da Acessibilidade em Hotéis: Métodos de Mensuração. Salvador UFBA, 2013. **Tese** (Doutorado em Arquitetura e Urbanismo) – Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo, UFBA, 2013.

HOTEL FAZENDA CAMPO DOS SONHOS. 2012. Disponível em:

<http://www.campodossosinhos.com.br/hotel-fazenda/hotel-com-acessibilidade> Acesso

em: 01.set. 2015.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. 2010. **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoa com deficiência.**

Disponível em:

http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf.

Acesso: 01.set.2015.

ISLEB, B. P.; GALVÃO, L. M. **Segurança nos meios hoteleiros para idosos e deficientes físicos**: guia de orientação. Itajaí: UNIVALI, 2003.

KUSHANO, E. S.; ALMEIDA, W. G. Inclusão social, cidadania e turismo – uma investigação sobre a existência de serviços adaptados às pessoas com necessidades especiais nos meios de hospedagem da região metropolitana de Curitiba. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v.02, n. 04, pp.88-101, 2008.

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. **Revista Turismo em Análise**, v.19, n.02, pp. 329-343, 2008.

OLIVEIRA, M. F. **Metodologia Científica**: Um manual para realização de pesquisas em administração. Catalão, GO: UFG, 2011.

PREFEITURA DO RIO DE JANEIRO. 2015. **Prefeitura anuncia conjunto de iniciativas para melhorar acessibilidade na cidade**. Disponível em <http://www.rio.rj.gov.br/web/quest/exibeconteudo?id=5586274>. Acesso em: 09.abr.2016.

RIO 2016. **Jogos Paraolímpicos**, s/d. Disponível em <http://www.rio2016.com/paralimpiadas> Acesso em: 02.nov.2015.

REVISTA HOTEL NEWS. 2012. **Muita Mordomia**. Disponível em: http://www.revistahotelnews.com.br/portal/materia.php?id_materia=330 Acesso em: 14.mai.2016.

REJOWSKI, M.; SOLHA, K. T. **Evolução do Turismo no Brasil**. IN: REJOWSKI, M. (org.). Turismo no percurso do tempo. São Paulo: Aleph, 2002.

ROBSON, C. **Real World Research Design**: a resource for users of social research methods in applied settings. 3rd. Ed. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd., 2011.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. M. M. Hotelaria e Acessibilidade. **Revista Turismo - Visão e Ação** - vol. 7 - n.3 p. 439 - 453 set. /dez. 2005.

SANTOS, R. A.; SILVA, L. P. Princípios e valores organizacionais: a questão do treinamento e a excelência dos serviços hoteleiros. Um estudo de caso na JW Marriott Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**. São Paulo, 9(3), pp. 422-441, set./dez. 2015.

SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. **Pessoa com deficiência – legislação federal**. 2012. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/livro-legislacao-federal-sobre-os-dpd.pdf>. Acesso em: 21.jul.2015.

SEBRAE NACIONAL. 2014. **As 40 perguntas mais frequentes dos empresários**
Disponível em:

http://www.sebraesp.com.br/arquivos_site/biblioteca/guias_cartilhas/40_perguntas_frequentes.pdf. Acesso em: 09.mai.2016.

SEBRAE NACIONAL. 2015. **O que é Matriz F.O.F.A.** Disponível em:
<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/Use-a-matriz-F.O.F.A.-para-corrigir-defici%C3%Aancias-e-melhorar-a-empresa>. Acesso em: 09.abr.2016.

SILVA, Y. F.; GONÇALVES, P. S. A Estrutura Hoteleira de Balneário Camboriú para Turistas Portadores de Necessidades Especiais. **Revista Turismo – Visão e Ação**, v.08, n. 01, pp.09-29, jan/abr 2006.

SINGLETON JR, R. A.; STRAITS, B. C. **Approaches Social Research**. 5th Ed. Oxford: Oxford University, Press, Inc., 2010.

TASHAKKORI, A.; TEDDLIE, C. **SAGE Manual de Métodos Mistos em Pesquisas de Comportamento Social**. 2th. Ed. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc., 2010.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE 1

O DIREITO DE IR E VIR: A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA. UMA EXPERIÊNCIA NA HOTELARIA CARIOCA

Discente: Lays Nunes Mourão

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Amado dos Santos

QUESTIONÁRIO – ACESSIBILIDADE EM HOTELARIA GESTOR

Objetivo: obter a percepção dos colaboradores sobre a temática da acessibilidade hoteleira.

Nesse sentido, gostaríamos de saber sua opinião sobre a infraestrutura, o atendimento, os equipamentos, os produtos e serviços ofertados pelo seu estabelecimento aos indivíduos portadores de necessidades especiais (PNE).

**DE QUE MANEIRA VOCÊ AVALIARIA OS PONTOS APRESENTADOS ABAIXO?
LEMBRE-SE DE ASSINALAR COM UM X A SUA RESPOSTA.**

FAVOR CONSIDERAR AS SEGUINTE ESCALAS:

01 = Ruim 02 = Regular 03 = Bom 04 = Muito Bom 05 = Excelente

	01	02	03	04	05
Entrada (Portas acessíveis)					
Rampa de Acesso					
Barra de apoio próxima a degraus					
Corredor acessível					
Balcão acessível					
Telefone acessível					
Piscina					
Outras áreas de lazer					
Estacionamento (Vaga reservada)					
Banheiro					
Comunicação em Braille					
Sinalização de emergência (Visual, sonoro e vibratório)					

	01	02	03	04	05
Comunicação em Libras (Intérprete)					
Símbolo Internacional de Acesso em locais e serviços utilizados por PNE					
Unidades habitacionais acessíveis					
Local de Reunião (acentos reservados para PNE e acompanhante)					
Restaurantes, bares e similares (acentos e mesas reservados)					
Cardápio em Braile					
Elevador acessível					
Profissionais capacitados ao atendimento de PNE					

ABAIXO TEREMOS PERGUNTAS ABERTAS E FECHADAS.
LEMBRE-SE DE ASSINALAR COM **UM X** A SUA RESPOSTA PARA PERGUNTAS FECHADAS.

1. Identifique o número de unidades habitacionais em seu estabelecimento: ____
Dessas, mencione o número de unidades habitacionais acessíveis: _____

2. O hotel recebe hóspedes PNE com frequência?

() Sim () Não

Caso sua resposta tenha sido positiva, por favor, responda as questões abaixo:

Qual a frequência dessa procura? _____

Que tipo de necessidade especial é mais atendida pelo estabelecimento? _____

Qual a representatividade do público PNE em sua taxa de ocupação mensal?

() entre 01 a 05% () entre 05 a 10% () entre 10 a 15%

() entre 15 a 20% () entre 20 a 25% () entre 25 a 30%

() acima de 30%

3. Você acha que “ser acessível” nos dias atuais seja um diferencial de mercado?

() Sim () Não

Caso sua resposta seja positiva, diga-me o por que: _____

Caso sua resposta seja negativa, diga-me o por que: _____

4. Você acha que o hotel está capacitado para receber hospedes PNE?

Sim Não

Caso sua resposta seja negativa, diga-me o por que: _____

5. O hotel possui colaboradores especializados no atendimento a pessoa portadora de necessidade especial?

Sim Não Se sim, mencione quantos: _____

Sendo sua resposta positiva, especifique os tipos de treinamento destinado a esses colaboradores: _____

6. O hotel possui serviços diferenciados voltados a esse segmento?

Sim Não

Sendo sua resposta positiva, especifique esses tipos de serviço: _____

7. Qual a estimativa de taxa de ocupação de hospedes PNE para os jogos Paraolímpicos?

Nenhuma entre 01 a 05% entre 05 a 10% entre 10 a 15%

entre 15 a 20% entre 20 a 25% entre 25 a 30%

acima de 30%

8. Foi realizada ou será realizada alguma modificação e/ou adaptação visando a demanda do público PNE nas Paralimpíadas?

Sim Não

Sendo sua resposta positiva, especifique essas modificações serviço: _____

9. Sobre as pesquisas de satisfação desenvolvidas pelo hotel junto aos hóspedes. Existem parâmetros para mensurar a satisfação de hospedes PNE?

() Sim () Não

Sendo sua resposta positiva, especifique esses parâmetros: _____

10. Você acha que o segmento PNE é considerado uma demanda significativa?

() Sim () Não

Caso sua resposta seja negativa, diga-me o por que: _____

APÊNDICE 2

O DIREITO DE IR E VIR: A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA. UMA EXPERIÊNCIA NA HOTELARIA CARIOCA

Discente: Lays Nunes Mourão

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Amado dos Santos

QUESTIONÁRIO – ACESSIBILIDADE EM HOTELARIA COLABORADOR

Objetivo: obter a percepção dos colaboradores sobre a temática da acessibilidade hoteleira.

Nesse sentido, gostaríamos de saber sua opinião sobre a infraestrutura, o atendimento, os equipamentos, os produtos e serviços ofertados pelo seu estabelecimento aos indivíduos portadores de necessidades especiais (PNE).

**DE QUE MANEIRA VOCÊ AVALIARIA OS PONTOS APRESENTADOS ABAIXO?
LEMBRE-SE DE ASSINALAR COM UM X A SUA RESPOSTA.**

FAVOR CONSIDERAR AS SEGUINTE ESCALAS:

01 = Ruim 02 = Regular 03 = Bom 04 = Muito Bom 05 = Excelente

	01	02	03	04	05
Entrada (Portas acessíveis)					
Rampa de Acesso					
Barra de apoio próxima a degraus					
Corredor acessível					
Balcão acessível					
Telefone acessível					
Piscina					
Outras áreas de lazer					
Estacionamento (Vaga reservada)					
Banheiro					
Comunicação em Braille					
Sinalização de emergência (Visual, sonoro e vibratório)					

	01	02	03	04	05
Comunicação em Libras (Intérprete)					
Símbolo Internacional de Acesso em locais e serviços utilizados por PNE					
Unidades habitacionais acessíveis					
Local de Reunião (acentos reservados para PNE e acompanhante)					
Restaurantes, bares e similares (acentos e mesas reservados)					
Cardápio em Braile					
Elevador acessível					
Profissionais capacitados ao atendimento de PNE					

ABAIXO TEREMOS PERGUNTAS ABERTAS E FECHADAS.
LEMBRE-SE DE ASSINALAR COM **UM X** A SUA RESPOSTA PARA PERGUNTAS FECHADAS.

1. Identifique o número de unidades habitacionais em seu estabelecimento: _____

Dessas, mencione o número de unidades habitacionais acessíveis: _____

2. O hotel recebe hóspedes PNE com frequência?

() Sim () Não

3. Você acha que “ser acessível” nos dias atuais seja um diferencial de mercado?

() Sim () Não

Caso sua resposta seja negativa, diga-me o por que: _____

4. Você acha que o hotel está capacitado para receber hóspedes PNE?

() Sim () Não

Caso sua resposta seja negativa, diga-me o por que: _____

APÊNDICE 3

O DIREITO DE IR E VIR: A ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA. UMA EXPERIÊNCIA NA HOTELARIA CARIOCA

Objetivo: Analisar a infraestrutura, equipamentos, serviços e/ou produtos acerca da temática “acessibilidade” empregada em determinado meio de hospedagem.

Discente: Lays Nunes Mourão

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Amado dos Santos

CHECKLIST

AMBIENTES COMUNS	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Entrada (Portas acessíveis)				
Rampa de Acesso				
Barra de apoio próxima a degraus				
Corredor acessível (largo, piso antiderrapante, sinalização tátil, sem desníveis)				
Carpetes e tapetes em rota acessível				
Balcão acessível (suporte informativo tátil e facilitar atendimento a cadeirante)				
Telefone acessível (visual e sonoro)				
Piscina (rampa ou degrau largo, barras de apoio nos degraus e borda, piso antiderrapante, bordas e degraus com acabamento arredondado)				
Outras áreas de lazer (exceto campos e gramados)				

ESTACIONAMENTO	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Vagas reservadas				
Símbolo Internacional de Acesso				
Próximas ao acesso principal e livre de barreiras arquitetônicas (rampas)				

BANHEIROS	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Barras de apoio próximas a lavabo, sanitário, pias e chuveiros.				
Ambiente largo e piso antiderrapante				
Controles de comando (chuveiros, registros, descarga e outros) acionados através de mecanismos de pressão ou alavanca.				
Mecanismos de emergência próximos a sanitários e Box do chuveiro (telefone, alarmes e campainhas visual, sonora e vibratória)				
Local para troca de roupa (na posição sentada próximo ao chuveiro)				

COMUNICAÇÃO	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Todos os informativos na escrita Braile				
Dispositivos de comunicação visual e sonora (por exemplo: sinalização de emergência como: alarmes sonoros, visuais e vibratórios).				
Sinalização em todo local ou serviço utilizado por PNE's (SIA)				
Interprete de Libras				

UNIDADES HABITACIONAIS	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Portas (largas, revestimento resistente a impactos e maçaneta do tipo alavanca)				
As janelas, interruptores e tomadas devem estar a uma altura acessível.				
Mobiliário e Telefones acessíveis				
Ambiente espaçoso				
5% do total devem ser acessíveis e recomenda-se que mais 10% sejam adaptáveis.				
Espalhadas pelo estabelecimento.				

LOCAIS DE REUNIÃO	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Acentos reservados para PNE (espalhados pelo ambiente e vinculados a rotas acessíveis)				
Acentos para acompanhantes (próximos aos reservados)				
Símbolo Internacional de Acesso (SIA)				

RESTAURANTES, BARES E SIMILARES.	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
5% do total de mesas devem ser reservados para PNE. No mínimo uma deve ser acessível				
Acentos confortáveis, e devem estar em locais onde os serviços estejam disponíveis. Devem estar vinculadas a rotas acessíveis.				
Pelo menos um exemplar de cardápio deve estar na escrita Braille.				

ELEVADORES	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Elevadores Acessíveis				
Porta (largo e próximo à entrada piso tátil, maçaneta do tipo alavanca e a uma altura acessível)				
Sistema de proteção e reabertura das portas				
Interior espaçoso (para facilitar uso de um cadeirante)				
Espelho acima do corrimão				
Botões de comando (situados a direita de quem está de frente dentro da cabina, estar a uma altura acessível e possuir a escrita Braille)				
Botões de emergência devem estar embaixo dos botões de comando.				

ELEVADORES	SIM	NÃO	QUANT	OBSERVAÇÃO
Dispositivos de comunicação para emergência (telefones e alarmes acessíveis, entre outros)				
Sinalização sonora e visual para indicar o sentido de movimentação da cabina.				
A recepção deve dispor de espaços adequados para a entrada e saída dos elevadores com segurança				
Símbolo Internacional de Acesso (SIA)				