

**Turismo e hospitalidade: um estudo sobre o atendimento ao turista deficiente e com mobilidade reduzida em hotéis de Santa Maria/RS, Brasil**

**Tourism and Hospitality: a study about treatment of tourists with disabilities and with reduced mobility in hotels in Santa Maria/RS, Brazil**

**Turismo y Hospitalidad: un estudio sobre el tratamiento a turistas con discapacidad y con movilidad reducida en hoteles de Santa Maria/RS, Brasil**

Letícia Indart Franzen<sup>1</sup>

Tatiane Brum de Oliveira Reis<sup>2</sup>

**Resumo**

O presente artigo tem por objetivo analisar a adequação de empreendimentos hoteleiros de Santa Maria/RS, aos procedimentos e normas de acessibilidade estabelecidos por lei, para o atendimento de turistas deficiente e com mobilidade reduzida. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental, onde foram identificados os procedimentos e os equipamentos infraestruturais obrigatórios ou mais indicados por leis para bem atender este público em estabelecimentos hoteleiros. Tais informações subsidiaram a formatação de um roteiro de entrevista e um roteiro de análise utilizados na entrevista com os gestores e análise da infraestrutura dos hotéis, respectivamente. A partir das informações levantadas, identificam-se algumas inadequações ao atendimento deste público-alvo, destacam-se: a inexistência de pisos táteis direcionais, de profissionais intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), de telefones adaptados para deficientes auditivos e de cardápios em braile, inexistindo inclusive nas Unidades Habitacionais adaptadas. Observou-se que os hotéis têm a intenção de moldar-se para atender às necessidades destes clientes. Dessa forma, a partir de uma reflexão acerca dos temas turismo, hospitalidade, acessibilidade, e frente aos resultados obtidos na pesquisa, apresenta-se neste estudo algumas sugestões de intervenção a fim de qualificar os serviços prestados a esse público, contribuindo assim para prática de uma hospitalidade comercial humanizada.

Palavras chave: Turismo; Hospitalidade; Acessibilidade; Santa Maria/RS.

**Abstract**

<sup>1</sup> Universidade do Vale do Itajaí. E-mail: leticiaifranzen@gmail.com

<sup>2</sup> Centro Universitário Franciscano. E-mail: tatiane.tur@gmail.com

This article aims to analyze the adequacy of hotels of Santa Maria/RS, procedures and accessibility standards, established by law, for the care of disabled and handicapped tourists. To this end, a literature research and document where the procedures and equipment required infrastructural or more nominees for laws to well serve this public hotelier was performed were identified. This information supported the formatting of an interview guide and a roadmap of analysis used in the interview with the management and analysis of the infrastructure of hotels, respectively. From the information gathered, it was possible to identify some inadequacies to meet this target audience, include: the lack of directional tactile flooring, professional interpreters of Brazilian Sign Language (Libras), adapted telephones for deaf and menus in Braille, even in the absence of adapted Housing Units. It was observed that hotels are intended to shape up to meet the needs of these customers. Thus, from a reflection on the themes of tourism, hospitality, accessibility, and compared to results obtained in the research, this study presents some suggestions for intervention to treat the services rendered to the public, thus contributing to practice a humanized commercial hospitality.

Keywords: Tourism. Hospitality. Accessibility. Santa Maria/RS.

### **Resumen**

Este artículo tiene como objetivo analizar la adecuación de los centros turísticos de Santa Maria / RS, los procedimientos y las normas de accesibilidad establecidas por la ley, para la atención de los turistas con discapacidad y con movilidad reducida. Con este fin, se identificaron una investigación bibliográfica y de documentos donde se llevó a cabo los procedimientos y equipos necesarios nominados infraestructurales o más leyes para así servir a este hotelero público. Esta información apoya el formato de una guía de entrevista y una hoja de ruta de análisis utilizado en la entrevista con la gestión y el análisis de la infraestructura de hoteles, respectivamente. A partir de la información recogida, es posible identificar algunas insuficiencias para cumplir con este público objetivo, se incluyen: la falta de pavimento táctil direccional, intérpretes profesionales de Señal Brasileña Idioma ( Libras ), adaptado teléfonos para sordos y menú Braille, incluyendo ausencia de adaptaciones en la Viviendas adaptadas. Se observó que los hoteles tienen la intención de ponerse en forma para satisfacer las necesidades de estos clientes. Por lo tanto, a partir de una reflexión sobre los temas de turismo, la hostelería, la accesibilidad, y en comparación con los resultados obtenidos en la investigación, este estudio presenta algunas sugerencias para la intervención para el tratamiento de los servicios prestados al público, contribuyendo así a la práctica una hospitalidad comercial humanizado.

Palabras clave: Turismo. Hospitalidad. Accesibilidad. Santa Maria/RS.

## **Introdução**

Os idosos, pessoas com mais de sessenta anos, destacam-se por não se enquadrarem mais no perfil sedentário, no qual o deslocamento e participação dos mesmos em atividades sociais vêm se consagrando como tendência. Em sua grande maioria, os novos idosos estão mais participativos, ocupam seus dias com atividades esportivas, culturais e com viagens em grupos ou desacompanhados.

Essa tendência aponta ainda um novo nicho de mercado, as pessoas com deficiências físicas. Estes cidadãos, agora ainda mais cientes de seus direitos, buscam se inserir na sociedade, trabalhando, estudando, fazendo uso de transporte público e, em seus momentos de lazer, viajando. Para tanto, é indispensável proporcionar um ambiente acolhedor, ou seja, um ambiente que crie uma atmosfera feita especificamente para esse público que depende de condições especiais, como por exemplo, de locomoção.

O Decreto-lei 5.296 (2004) e a norma 9050 da ABNT<sup>3</sup> (2004) estabelecem que as pessoas com mobilidade reduzida, também chamadas de pessoas com restrição de mobilidade, são as pessoas que, por qualquer motivo, estão permanente ou provisoriamente com seus movimentos de locomoção restritos, ou seja, são as pessoas engessadas com muletas, crianças, pessoa idosa (com mais de 60 anos de vida), pessoa obesa, pessoa anã, grávidas, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com carrinho de bebê, pessoa usuária de andador, entre outras. Já as pessoas com deficiência são representadas pelos seguintes tipos de deficiência: física; auditiva; visual; mental; múltipla.

A partir da análise do cenário mundial atual e suas novas tendências, contemplando em especial a atividade turística, entende-se de grande valia um estudo da hospitalidade comercial em hotéis, objetivo primeiro da presente proposta. Para tanto, propõe-se como cenário de análise um estudo dos equipamentos hoteleiros do município de Santa Maria-RS/Brasil, os quais possuem entre 90 e 170 Unidades Habitacionais (UHs), considerando como público-alvo pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Ao agregar tal preocupação infraestrutural com a inclusão das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, os equipamentos de hospedagem referendados passam a proporcionar maior

---

<sup>3</sup> Associação Brasileira de Normas Técnicas.

conforto a esses hóspedes, além de obter uma vantagem competitiva em relação aos demais empreendimentos do setor.

Ao encontro de tais pressupostos, o presente estudo objetiva analisar a acessibilidade física dos hotéis do município de Santa Maria/RS, delimitados pelo número de UHs já mencionado, disponibilizada aos turistas deficientes e com mobilidade reduzida no ano de 2011, a fim de qualificar os serviços prestados a esse público, contribuindo para uma hospitalidade comercial humanizada. Essa análise buscará constatar se os mesmos estão preparados para receber turistas que possuem deficiências e mobilidade reduzida.

Para tanto, objetiva-se analisar a infraestrutura dos hotéis quanto à adequação especificada em lei acerca do atendimento das necessidades deste grupo específico, pontuar quais os equipamentos referentes à acessibilidade física de deficientes e pessoas com mobilidade reduzida são disponibilizados nos hotéis, identificar os procedimentos e facilidades específicas utilizadas pelos empreendimentos selecionados frente a este cliente e apresentar sugestões para melhor atender esse cliente, contribuindo, assim, para a qualificação da hospitalidade do município de Santa Maria. Para a realização de tal diagnóstico será utilizada um quadro síntese para análise das infraestruturas/serviços destinados para pessoas deficientes e com mobilidade reduzida em empreendimentos hoteleiros.

A importância deste estudo refere-se à necessidade do desenvolvimento da hospitalidade comercial nos ambientes empresariais, pois nota-se que a humanização dos serviços<sup>4</sup>, bem como a formação de um ambiente pensado e planejado proporciona ao público-alvo uma forma de acolhimento e bem estar. Somados a tais aspectos, acredita-se que a prática de uma hospitalidade comercial humanizada, a qual será proposta a partir da abordagem deste tema, constitui-se como um diferencial destes empreendimentos frente ao mercado local e regional. Neste sentido, a partir do melhoramento da hospitalidade comercial e social nestes locais de convivência, a atividade turística se apresenta de maneira inclusiva e atenta ao respeito ao diferente.

---

<sup>4</sup> A humanização dos serviços refere-se à não mecanização dos serviços prestados por uma empresa. Tal aspecto pode ser abordado na capacitação dos colaboradores visando o atendimento das expectativas de seus clientes, sem que haja robotização e artificialidade.

## **O Turismo, a hospitalidade e a acessibilidade**

O turismo é uma atividade amplamente estudada e pesquisada em suas dimensões sociais, econômicas e culturais, onde os seres humanos possuem um papel indispensável para que esta possa se desenvolver. Atualmente não se pode limitar o turismo a uma definição específica, porém algumas premissas devem ser consideradas.

O visitante, também chamado de turista, sai de seu cotidiano em busca de sensações provocadas pela descoberta de algo diferente e novo. Esse deslocamento ocorre durante seu tempo livre ou de lazer, devendo ser uma manifestação voluntária e temporária (BENI, 2006). A atividade carece levar em conta as necessidades sociais, econômicas e culturais do visitado, se tornando assim, sustentável para a comunidade receptora. Além dessas necessidades, de forma geral, deve-se avaliar a capacidade de carga da cidade e do meio ambiente natural de acordo com o segmento a ser desenvolvido no destino.

Analisando seu aspecto qualitativo pode-se dizer que o turismo proporciona trocas entre visitante e visitado, cuja tolerância em relação às diferenças é fundamental. A diferença não pode ser entendida, por ambas as partes, como exceção e sim como regra. Estas diferenças devem ser respeitadas por ambas as partes, neste sentido, a hospitalidade surge de forma agregadora.

Os estudos sobre este tema contemplam, ainda, seu entendimento por meio de seus aspectos filosóficos, antropológicos e sociológicos. Neste campo, destaca-se a contribuição de Lévinas (1997), Derrida (2003) e Boff (2005), os quais analisam este objeto de estudo a partir do encontro, de suas relações com o outro e com o ambiente, não sendo entendido apenas como um ato físico, mas de entrega de corpo e alma àquele que chega. Para exercer tal ato de hospitalidade deve haver o sacrifício, o dom. Na visão de Schérer (1997) a hospitalidade é entendida como um processo humano.

Porém, alguns cuidados devem ser tomados no momento do planejamento e da gestão dos ambientes turísticos, para que estes se tornem mecanizados demais, perdendo a qualidade dos serviços prestados por seus colaboradores deve-se incluir os aspectos humanos da hospitalidade. Abreu (2003, p. 39) salienta que:

[...] em muitas organizações da área da hospitalidade, nota-se que a maneira mecânica como os funcionários trabalham é baseada na imagem das máquinas e, assim, esses empregados devem se comportar como parte das máquinas ou quase como robôs. [...] isso pode ser caracterizado como hospitalidade?

Essa forma mecânica em alguns casos pode servir como uma base para uma operação eficaz dos serviços, mas em demasia pode se tornar artificial e ao invés de satisfazer o cliente pode provocar o efeito contrário e afastar o hóspede, no caso dos hotéis. No momento de planejar a forma da hospitalidade comercial de uma determinada empresa não se pode esquecer o aspecto humanizador da hospitalidade. Assim, a programação prévia de todas as ações desenvolvidas por parte dos empregados, desde o mais simples dos sorrisos e cumprimentos, passando até pelos agradecimentos, felicitações, entre outros, não necessariamente refletem um ambiente hospitaleiro. A esse respeito Abreu (2003, p. 45) constata que “[...] as organizações não podem se transformar em uma “máquina de hospitalidade” e conseguir com isso a dinâmica necessária na gestão estratégica dos sistemas de hospitalidade. O fator humano representa um item que faz a diferença”. Nesse contexto, Krippendorf (2000, p. 138) defende que:

O turismo só terá futuro se caminhar na direção de um humanismo maior [...]. O desabrochar humano deve ser prioridade absoluta. É preciso voltar ao ser humano, às virtudes humanas, às atitudes sociais e à ética frente à vida.

Além disso, algumas considerações devem ser realizadas a respeito do conceito de hospitalidade comercial para que esta não seja confundida com solidariedade, tão pouco como sinônimo de hospedagem e hospitalidade (ABREU, 2003). A solidariedade, segundo o mesmo autor (ABREU, 2003, p. 44), “funciona segundo o princípio da identidade, e implica uma relação anônima com o semelhante [...] exclui o diferente e fica na maioria dos casos limitada a um grupo definido por critérios mais ou menos rigorosos”.

Algumas empresas, com o foco em novos nichos de mercado, se esquecem do fator humano no momento de planejar seus ambientes (internos e externos) e seus serviços àquilo que o cliente considera fundamental. Nesta perspectiva, Wada (2003, p. 70) considera importante que as empresas em âmbito geral, incluindo os empreendimentos hoteleiros, devem:

[...] preparar colaboradores (público interno) para serem hospitaleiros, não apenas anfitriões; o público interno precisa ter informações sobre o diferente – estrangeiro ou com solicitações especiais (crianças, idosos, deficientes, enfermos, obesos, estatura acima ou abaixo da média, adeptos de religiões com solicitações específicas, artistas, personalidades, homossexuais) [...] (WADA, 2003, p. 70).

Neste contexto, percebe-se de grande importância o entendimento das necessidades do público-alvo com o qual se deseja trabalhar. No turismo, fenômeno social e atividade econômica, entende-se de grande valia compreender como se dá o comportamento dos turistas, para assim

planejar e desenvolver suas atividades com plena satisfação. Nesse sentido, Olsen (2003) afirma que um novo turista, mais ciente de seus direitos, vem se afirmando no mercado turístico. Sobre este comportamento o mesmo autor assegura que este turista exige por parte de seus planejadores e gestores

[...] não só a habilidade para sintetizar os padrões que emergem de todas as fontes de informações, experiências e trocas; demanda, também, criatividade para desenvolver uma visão do significado dessas informações e como podem, então, ser utilizadas para desenvolver uma vantagem competitiva (OLSEN, 2003, p. 217).

Além disso, Muller (2003, p. 64) entende que “[...] o turismo é um fator de promoção de desenvolvimento e ele foi arrastado para esse turbilhão global da competitividade”. Porém, esse mundo competitivo tem uma tarefa de criar estratégias de marketing para manter a demanda já existente, criar novas necessidades e atrair novos clientes.

As mudanças tecnológicas influenciam a forma como as instituições (a família, a escola, a religião, por exemplo) se organizam. O aumento da fatia populacional de idosos com condição financeira elevada e com poucos compromissos revela que este público apresenta características importantes, as quais devem ser consideradas pelas empresas turísticas (como hotéis, transportadoras, companhias aéreas, entre outras), pois constitui uma grande porção do mercado de turismo e hospitalidade<sup>5</sup>. Assim como os demais públicos-alvos existentes no mercado turístico, os idosos constituem uma demanda que procura empresas que disponham de uma infraestrutura capaz de sanar as suas necessidades além de recursos e serviços especiais.

Muitas dessas mudanças se devem ao fato da crescente evolução desempenhada pelas tecnologias (computadores e a internet, por exemplo), cuja sua maior influência se dá no modo de vida e de trabalho das pessoas. A todo o momento surgem novas tecnologias que revolucionam a medicina produzindo alimentos e remédios (indústria farmacêutica) que prometem combater o estresse, curar e prevenir doenças, entre outros.

Essas tecnologias influenciam o modo de vida das pessoas que estão envelhecendo e àquelas que possuem algum tipo de restrição de locomoção. Na visão de Cetron (In: LOCKWOOD A.; MEDLIK S., orgs; 2003, p. 23): “os avanços da medicina podem ajudar as pessoas de meia-idade a viver por muito mais anos do que atualmente se pode prever”.

<sup>5</sup> De acordo com Cetron (2003), a hospitalidade é compreendida como hotelaria e gastronomia.

As empresas do ramo hoteleiro estão convergindo para um cenário onde a concorrência acirrada provoca uma situação corriqueira, explicada por Cetron (In: LOCKWOOD A.; MEDLIK S. 2003, p. 290):

Assim que um oferece um produto ou serviço que atrai clientes, seus competidores o copiam e tentam aperfeiçoá-lo. O resultado é geralmente, um alto padrão em produtos básicos e serviços. De forma crescente, o que distingue um provedor do outro é a atenção aos detalhes. Esse é o campo de batalha no qual hotéis e restaurantes travarão as lutas competitivas do início do século XXI. Os serviços personalizados e a atenção aos detalhes distinguem os melhores hotéis, restaurantes e resorts dos demais.

Segundo o último censo, realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população total do Brasil atinge o número de 190.755.799 de pessoas. Deste número, cerca de 10,79% são idosos, ou seja, têm mais de 60 anos de idade, (IBGE, 2010). Segundo a mesma fonte, aproximadamente 23,91% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, seja, motora, auditiva, visual, entre outras.

Ao dispor sobre este panorama, o Decreto-lei 5.296 (2004) e a norma 9050 da ABNT (2004) estabelecem que as pessoas com mobilidade reduzida, também chamadas de pessoas com restrição de mobilidade, são as pessoas que, por qualquer motivo, estão permanente ou provisoriamente com seus movimentos de locomoção restritos, ou seja, são as pessoas engessadas com muletas, crianças, pessoa idosa (com mais de 60 anos de vida), pessoa obesa, pessoa anã, grávidas, lactantes, pessoa acompanhada por criança de colo, pessoa com carrinho de bebê, pessoa usuária de andador, entre outras. Já as pessoas com deficiência são representadas pelos seguintes tipos de deficiência: física; auditiva; visual; mental; múltipla.

A acessibilidade configura-se, dentre outras formas, como a equiparação de oportunidades, a todos os seres humanos, por meio do acesso seguro e autônomo, sem constrangimentos e restrições, marginalização ou qualquer tipo de segregação, seja ela social, racial, financeira, física, entre outras. Para tanto, deve-se extinguir ou então amenizar os obstáculos que acentuam as limitações e que dificultam a locomoção de forma plena e segura (DECRETO-LEI 5.296, 2004, NBR 9050 ABNT, 2004).

Tais obstáculos, também chamados de barreiras, são definidos pelo Decreto-lei 5.296 (2004, artigo 8º) como “qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação”. Enquanto barreiras físicas podem ser classificadas em três tipos: barreiras

arquitetônicas, urbanísticas e de transportes. As barreiras arquitetônicas são àquelas impossibilitam o acesso às edificações, já as urbanísticas referem-se ao acesso aos espaços e mobiliários urbanos e as barreiras ao transporte faz referencia ao acesso aos meios de transporte coletivo ou particulares (ORLANDI, 2003; DECRETO-LEI 5.296, 2004; NBR 9050, 2004).

A eliminação de barreiras é um assunto muito discutido em diversas partes do mundo. Na China, por exemplo, existem pesquisas, em diversos âmbitos, que tratam deste assunto com muita propriedade, inclusive relacionado com o turismo. Neste caso, o governo chinês e o órgão de turismo local reconheceram a importância de identificar quais são as barreiras encontradas pelos turistas chineses com deficiência, acreditando que as mudanças a serem efetuadas são facilmente implementadas e de extrema importância, pois qualificam os serviços prestados e os espaços de circulação, além disso, os espaços com menos barreiras e, conseqüentemente, com mais acessibilidade, proporcionam que as pessoas com deficiência viajem mais e com mais qualidade (BI *et al*, 2007).

Neste sentido, Darcy *et al* (2010) definem que a Austrália está se destacando neste aspecto. O órgão oficial de turismo deste país (*Commonwealth Department of Industry, Tourism and Resources*<sup>6</sup>) desde 2003 identifica, por meio de uma política nacional de turismo, as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida (idosos, pessoas com carrinho de bebe, etc.) como um público emergente e com potencial de compra. Além disso, os autores completam esta ideia afirmando que o aproveitamento deste nicho de mercado requer um compromisso com a qualidade das experiências acessíveis e práticas inclusivas.

## **Procedimentos Metodológicos**

Para que o objetivo maior desta pesquisa fosse alcançado, foram estipuladas algumas etapas que auxiliaram neste processo. Neste sentido, a etapa 1 referiu-se a realização de uma pesquisa bibliográfica que contemplou os temas escolhidos como referenciais para o presente estudo, sendo eles: turismo, hospitalidade e acessibilidade. Por meio da etapa 2, foi realizada a seleção dos hotéis a serem pesquisados. A seleção considerou o número de unidades habitacionais (UHs) dos hotéis de

<sup>6</sup> Departamento Comum de Indústria, Turismo e Recursos.

Santa Maria. Visto que os empreendimentos que possuem o maior fluxo de hóspedes têm entre 90 e 170 UHs, o número de hotéis restringiu-se a quatro, os quais atendem a este quesito.

A terceira etapa da pesquisa (etapa 3), contemplou a elaboração dos instrumentos que foram utilizados para a coleta de informações necessárias para a realização das análises do trabalho. Assim, foi necessária a formulação de dois diferentes formulários: um roteiro de entrevista e um roteiro de análise. O primeiro instrumento, roteiro de entrevista, foi direcionado aos gestores dos empreendimentos hoteleiros selecionados, enquanto o roteiro de análise foi utilizado pela pesquisadora para a realização da conferência *in loco* de como se estão os equipamentos acerca da acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros. Para tanto, na formulação dos roteiros elaborados levaram-se em conta os instrumentos utilizados pelo Ministério do Turismo do Brasil<sup>7</sup>, ou seja, as questões apontadas são de grande relevância para este órgão e constituem-se como aspectos legais para seu funcionamento.

A etapa 4, da pesquisa, constituiu-se por meio da aplicação dos instrumentos formulados. Neste sentido, o encontro com os gestores dos empreendimentos hoteleiros e as visitas realizadas pela pesquisadora, previamente agendados, tiveram como objetivo a coleta de informações por meio de observação *in loco*.

Para melhor compreensão dos resultados, os dados coletados foram tabulados com o intuito de representar a situação atual do empreendimento hoteleiro frente à acessibilidade e de demonstrar qual a condição ideal para se atingir a acessibilidade, o que se constitui na etapa 5 da pesquisa. Por fim, a sexta etapa (etapa 6), foi contemplada por meio da análise dos dados e as considerações da pesquisadora acerca da hospitalidade comercial nos empreendimentos hoteleiros do município de Santa Maria, à luz dos temas turismo, hospitalidade e acessibilidade.

### **Apresentação e análise dos resultados**

A pesquisa foi realizada nos hotéis de Santa Maria que possuem entre 90 e 170 Unidades Habitacionais, sendo que há na cidade quatro hotéis que se encaixam nesse perfil e que foram

<sup>7</sup> Turismo Acessível: Mapeamento e Planejamento do Turismo Acessível nos Destinos Turísticos, Ministério do Turismo (2009, p. 17-21).

convidados a participar. Porém, apenas três destes hotéis se disponibilizaram para que a pesquisadora realizasse uma visita técnica nas dependências internas e externas a fim de analisá-las e preencher as fichas de inspeção. Com o intuito de preservar a identidade desses hotéis, os nomes dos mesmos não serão divulgados nestas análises, sendo esses identificados nessa pesquisa de Hotel A, Hotel B, Hotel C e Hotel D (aquele que não concordou em participar da pesquisa).

O primeiro hotel onde foi realizada a visita técnica, o Hotel A, está localizado no centro da cidade, foi inaugurado em 2004 e atualmente possui noventa unidades habitacionais, três salas de eventos, restaurante, bar, *room-service*, sala de jogos, sauna, piscina térmica, academia de ginástica e garagem privativa, distribuídos em 6500 m<sup>2</sup> de área construída. Este hotel possui cinquenta funcionários, e dentre esses quatro são turismólogos e um é bacharel em hotelaria.

A segunda visita técnica foi realizada no Hotel B, o qual possui 1.321m<sup>2</sup>, e também está localizado no centro de Santa Maria, e está em atividade desde 1981. Possui cento e setenta unidades habitacionais, dez salas para eventos, piscina, estacionamento próprio e serviço de lavanderia, além de contar com serviços de restaurante, *lan house* e de uma empresa de que promove festas infantis terceirizadas. Entre os cinquenta e sete colaboradores do hotel, não existe nenhum turismólogo, somente um bacharel em hotelaria trabalhando no setor de reservas.

O Hotel C foi o terceiro empreendimento hoteleiro visitado pela pesquisadora. Está localizado em uma das principais avenidas da cidade. Possui atualmente aproximadamente 3.000m<sup>2</sup>, distribuídos em dois pavimentos. Além disso, é composto por noventa unidades habitacionais, duas salas para eventos, estacionamento terceirizado e serviço de lavanderia.

Conforme dito anteriormente, o quarto hotel contatado pela pesquisadora foi o Hotel D, porém seus representantes não aceitaram a visita e também não quiseram responder às questões referentes à acessibilidade.

Diante desse universo amostral apresentado, foram realizadas as observações *in-loco*, através do roteiro de análise e das entrevistas com os gestores, apresentadas e analisadas nos tópicos a seguir.

### **Análise da infraestrutura física e entrevista com os gestores**

As cinco primeiras perguntas do roteiro de análise eram referentes aos acessos externos à edificação de uso comum da população, tais como: as calçadas, as rampas, as sinalizações táteis de interferências no percurso, entre outros fatores. A abordagem desses aspectos torna-se importante para este estudo, pois através das respostas dessas perguntas pode-se entender como as empresas hoteleiras se preocupam com o uso e com o estado de conservação dos equipamentos externos, bem como sinalizar a forma como as empresas utilizam estas infraestruturas para formação e promoção de sua imagem perante o hóspede e sua concorrência.

Os ambientes externos ao hotel (Quadro 1) são locais onde há o convívio da comunidade local com aquele que chega. Dessa forma, entende-se que mantê-los em bom estado de conservação é priorizar não só o bem estar dos transeuntes locais, bem como o turista que chega à cidade e deseja hospedar-se no hotel que ali está localizado.

Ao se analisar esses espaços pela perspectiva do hóspede, entende-se que a primeira impressão que o viajante terá da cidade, e do hotel onde está hospedado, é pela imagem que os ambientes externos lhes transmitirão. Além disso, os gerentes destes estabelecimentos, quando planejam estes ambientes considerando as necessidades de seu público-alvo, criam uma atmosfera que proporciona o acolhimento e bem-estar de seu hóspede.

Para sanar as necessidades do público-alvo, objeto desta pesquisa, são necessárias intervenções específicas para aprimorar a hospitalidade comercial do estabelecimento hoteleiro. Estas intervenções referem-se à instalação de rampas em locais onde há elevações e escadas, para que cadeirantes e pessoas com mobilidades reduzidas (idosos, gestantes, obesos, entre outros) possam circular por estes espaços e entrar e sair dos empreendimentos hoteleiros. Entretanto, a fixação de rampas nestes locais não é o suficiente para garantir a circulação destas pessoas pelo lado externo dos estabelecimentos, é importante a conservação deste equipamento, priorizando o bem-estar e conforto para seus utilizadores. Além disso, seja para estes hóspedes ou para os transeuntes locais que não necessitam de rampas para seu deslocamento, é importante que as calçadas estejam em bom estado de conservação e que o piso externo seja antiderrapante e antitrepidante, para que não ocorram acidentes durante a circulação.

A maioria dos hotéis pesquisados (hotel A e C) possui calçadas em bom estado de conservação, enquanto o terceiro hotel (hotel B) possui o estado de conservação das calçadas externas à edificação ruim. Quanto à especificação do tipo de piso externo à edificação, os hotéis A e C correspondem ao piso “antiderrapante e trepidante”, e o hotel B corresponde ao piso “derrapante e trepidante”. Dessa forma, não se enquadram na opção ideal para evitar acidentes durante o percurso, conforme anteriormente definido. Ao se analisar se os hotéis possuíam rampas de acesso nos locais externos à edificação percebeu-se que a maioria deles (hotel A e B) possui rampas e apenas o hotel C não possui.

Outro aspecto que deve ser abordado pelos hotéis são as sinalizações táteis de interferências no percurso. Estas sinalizações são feitas para que as pessoas possam visualizar onde há um degrau, rebaixamento de calçadas, obstáculos suspensos, entre outras interferências. A respeito desse quesito nenhum dos hotéis pesquisados possuíam este tipo de equipamento nos acessos externos à edificação.

Quanto aos acessos externos ao hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição Ideal <sup>8</sup>
Estado de conservação das calçadas	Bom	Ruim	Bom	–
Especificação do tipo de piso	Antiderrapante e trepidante	Derrapante e trepidante	Antiderrapante e trepidante	Antiderrapante e antitrepidante
Rampas de acesso	Possui	Possui	Não possui	Possuir em todos os desníveis.
Sinalizações táteis de alerta em interferências no percurso	Não possui	Não possui	Não possui	Possuir em degraus, rebaixamento de calçadas, obstáculos suspensos, entre outras interferências.

Quadro 1 – Quanto aos acessos externos ao hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

Posteriormente à análise externa à edificação, foram feitas análises nos acessos externos privativos à edificação tais como: pisos, circulação e acessos, vagas de estacionamento privativas (Quadro 2).

Quando analisado o estado de conservação da circulação interna, todos os hotéis pesquisados possuem bom estado. Quanto à especificação do tipo de piso os hotéis A e C possuem pisos “antiderrapante e trepidante” e o hotel B possui piso “derrapante e antitrepidante”.

<sup>8</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

Quanto aos acessos externos privativos do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>9</sup>
Estado de conservação da circulação interna	Bom	Bom	Bom	Ter superfície regular, firme e estável.
Especificação do tipo de piso	Antiderrapante e trepidante	Derrapante e antitrepidante	Antiderrapante e trepidante	Antiderrapante e antitrepidante
Circulação e acessos	Bom	Bom	Bom	Bom
Vagas de estacionamento privativas	Possui	Possui	Não possui, as vagas são terceirizadas.	-
Vagas de estacionamento específicas para deficientes	Não possui	Não possui	Não possui	Até 10 vagas não há a necessidade de ter vagas específicas para deficientes, de 11 a 100 deve haver 1 vaga, e acima de 100 vagas deve haver 1%.
Local adequado para realizar o embarque e o desembarque	Possui	Possui	Não possui	Deve possuir local adequado para realizar o embarque e o desembarque.
Distância do estacionamento até o hotel	Confortável	Confortável	Incomoda	Deve ser confortável em todos os acessos.
Sinalização horizontal das vagas de estacionamento para deficientes	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir sinalização horizontal e vertical.
Sinalização vertical das vagas de estacionamento para deficientes	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir sinalização horizontal e vertical.

Quadro 2 – Quanto aos acessos externos privativos do hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

Os hotéis A e B possuem vagas de estacionamento privativas e local adequado para realizar o embarque e o desembarque de seus hóspedes. O hotel C possui vagas de estacionamento terceirizadas e não possui local adequado para embarque e desembarque. Os três hotéis não possuem vagas específicas para cadeirantes. As vagas de estacionamento do hotel A possui distância confortável do acesso principal do hotel. O hotel B possui a distância das vagas de estacionamento confortável para o acesso secundário, ou seja, entrada pela garagem. O hotel C por terceirizar seu serviço de estacionamento possui uma distância incomoda para qualquer acesso à edificação. Em nenhum dos hotéis há sinalização horizontal, vertical ou de qualquer outro tipo de sinalização direcionando o hóspede para o estacionamento.

Também foram avaliados a circulação e os acessos dos ambientes privativos à edificação (Quadro 3). Nesse quesito, o hotel A possui espaços acessíveis para circulação, não há degraus nem lances de

<sup>9</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

escadas que dificultem o acesso aos ambientes internos da recepção. Apenas há degraus dificultando o acesso no andar de recreação, onde estão localizados a piscina, a sauna, a academia, entre outros equipamentos. Por esses motivos o hotel A encontra 80% a 100% dos ambientes internos adequados e acessíveis.

O hotel B tem espaços parcialmente acessíveis na circulação interna. No andar térreo do edifício, estão localizadas as salas de eventos que, para serem utilizadas, deve-se subir um lance de escadas. Há também outras salas no andar superior a esse que deve-se subir dois lances de escada. Nas duas situações não há elevador para se chegar até lá, sendo que caso um cadeirante ou uma pessoa com mobilidade reduzida queira participar de um evento em uma dessas salas terá que ser carregada por um dos funcionários do hotel.

Além disso, o elevador social não vai até a garagem apenas até o térreo, sendo que se alguma pessoa com mobilidade reduzida ou com algum tipo de deficiência quiser descer até a garagem, terá que usar o elevador de serviço. Por esses motivos o hotel B encontra 50% a 80% de seus ambientes internos adequados e acessíveis.

Quanto à circulação e aos acessos internos do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>10</sup>
Os ambientes internos são acessíveis (em %)	Entre 80% a 100% dos ambientes internos adequados e acessíveis.	Entre 50% a 80% de seus ambientes internos adequados e acessíveis.	Entre 50% e 80% dos ambientes internos adequados e acessíveis.	Todos os ambientes internos devem ser acessíveis.
Quanto às circulações internas principais	Possui largura superior à 1,20m	Possui largura entre 1m e 1,2m.	Possui largura superior à 1,20m	Deve possuir largura superior à 1,20m.
Pisos táteis de alerta	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir em degraus, rebaixamento de calçadas, em obstáculos suspensos e em outras interferências.
Pisos táteis direcionais	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir pisos táteis direcionais.
Desníveis	Em parte tratados adequadamente	Em parte tratados adequadamente	Nenhum dos desníveis é tratado adequadamente	Deve ter rampa de acesso em todos os desníveis.

Quadro 3 – Quanto à circulação e aos acessos internos do hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

<sup>10</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

O hotel C possui espaços parcialmente acessíveis. Em um de seus dois pavimentos existem muitos degraus no andar térreo da recepção, dificultando o acesso de cadeirantes, deficientes visuais, entre outros deficientes e pessoas com mobilidades reduzidas. Considerando esses motivos entende-se que o hotel C possui entre 50% e 80% dos ambientes internos adequados e acessíveis.

As principais circulações internas, a recepção e as áreas de lazer (quando existentes) também foram analisadas por meio de medições. O hotel A e o hotel C possuem a largura destes espaços superior a 1,20m. Já no hotel B a largura desses espaços estava entre 1m e 1,2m.

Além destes espaços, também foram analisados os sanitários localizados no andar térreo dos hotéis (Quadro 4). Esses sanitários possuem a característica de serem de uso comum, tanto dos hóspedes quanto das pessoas que, por ventura, vão até o hotel para fazer uma visita aos hóspedes ou para participar de eventos que estão ocorrendo nas dependências do hotel destinadas a isso.

Considerando esses fatores, foi analisado se a quantidade de sanitários de uso comum, ou seja, na recepção do hotel, estão de acordo com o mínimo exigido pelas normas legais (no mínimo uma peça de cada deve ser acessível aos deficientes e às pessoas com mobilidade reduzida). Os hotéis A e B possuem o mínimo necessário de sanitários adaptados com barras de apoio nos locais adequados, ou seja, no vaso e no lavatório e localizados em rota acessível em todos os pavimentos. Já o hotel C não possui nenhum sanitário de uso comum adaptado, além disso, esses sanitários encontram-se em rota acessível em apenas um de seus dois pavimentos. Nenhum dos três hotéis pesquisados possui bacia infantil ou para pessoas de baixa estatura nesses sanitários de uso comum.

A largura da porta de entrada dos sanitários e os acessórios para abrir a porta devem ser adaptados para que os deficientes e as pessoas com mobilidade reduzida possam ter acesso, dessa forma, as portas devem possuir mais de 90 cm de largura e puxador horizontal junto à maçaneta. Nesses casos, o hotel A possui a largura da porta de entrada dos sanitários entre 90cm e 99cm e a maçaneta tipo alavanca. O hotel B possui essa largura inferior a 79cm e a maçaneta também do tipo alavanca. O hotel C possui essa largura entre 80 e 89cm e a maçaneta do tipo alavanca

Fazia parte da análise dos espaços internos dos hotéis diagnosticar se a edificação permitia ao deficiente e/ou à pessoa com mobilidade reduzida transitar pelos espaços de uso comum dos hóspedes com autonomia e segurança. Pessoas que têm deficiência visual necessitam de tipos de equipamentos específicos para transitar nestes espaços com autonomia e segurança, tais como: pisos táteis de alerta e pisos táteis direcionais. Essas informações também foram coletadas durante o diagnóstico nos hotéis selecionados, porém nenhum deles possui esse tipo de equipamento em

nenhum dos locais necessários (Quadro 3). Por esses motivos, todos os hotéis pesquisados possuem autonomia e segurança em apenas parte das atividades.

Quanto aos sanitários de uso comum do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>11</sup>
Quantidade de sanitários de uso comum	Possui o mínimo necessário	Possui o mínimo necessário	Não possui nenhum sanitário de uso comum adaptado.	No mínimo uma peça de cada deve ser acessível.
Bacia infantil ou para pessoas de baixa estatura nos sanitários de uso comum	Não possui	Não possui	Não possui	Recomenda-se a instalação de pelo menos uma.
Largura da porta de entrada dos sanitários	Entre 90cm e 99cm	Inferior a 79cm	Entre 80 e 89cm	Deve ter mais de 90 cm de largura.
Acessórios para abrir a porta	Maçaneta tipo alavanca	Maçaneta tipo alavanca	Maçaneta tipo alavanca	Deve possuir puxador horizontal junto à maçaneta

Quadro 4 – Quanto aos sanitários de uso comum do hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

Outro quesito importante para a circulação de pessoas com deficiência visual é a sinalização em braile de determinados equipamentos tais como: batentes (portas, janelas, entre outros), corrimão e circulação, em mapas táteis, em cardápios e em elevadores. Entretanto, nenhum dos hotéis investigados possui sinalização em braile em nenhum destes equipamentos, apenas possuem sinalização em braile nos elevadores (Quadro 5).

Quanto à sinalização em braile nos acessos internos do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>12</sup>
Em batentes	Não possui	Não possui	Não possui	Deve existir sinalização em braile em todas.
Em corrimãos e circulações	Não possui	Não possui	Não possui	Deve existir sinalização em braile em todos.
Em mapas táteis	Não possui	Não possui	Não possui	Deve existir sinalização em braile em todos.
Em cardápios	Não possui	Não possui	Não possui	Deve existir sinalização em braile em todos.
Em elevadores	Possui	Possui	Possui	Deve existir sinalização em braile em todos.

Quadro 5 – Quanto à sinalização em braile nos acessos internos do hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

<sup>11</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

<sup>12</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

Foram analisados os desníveis dos acessos internos dos três hotéis (Quadro 3). Os hotéis A e B possuem, em qualquer tipo de desnível existente, parte dos desníveis tratados adequadamente. O hotel C não trata os desníveis existentes de forma adequada. Esses desníveis não deveriam estar nos espaços de maior circulação de pessoas, como recomenda a referida norma da ABNT<sup>13</sup>. Esses desníveis em alguns casos podem causar constrangimentos e até mesmo acidentes graves.

A recepção de um hotel é o local onde os hóspedes têm o primeiro contato com o ambiente e com os funcionários do hotel. Portanto, esse local deve ser devidamente pensado e planejado para bem-receber aquele que chega. Na recepção foi analisado se o atendimento prioriza as necessidades específicas de cada público desta pesquisa (Quadro 6). Todos os três hotéis pesquisados atendem a Pessoa em Cadeiras de Rodas (PCR), a Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR) e a Pessoa Obesa (PO). Porém, nenhum dos hotéis possui atendimento às pessoas com deficiência auditiva através da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Nesse caso, foi questionado a cada um dos gerentes dos hotéis como funciona o atendimento aos deficientes auditivos e as respostas foram as seguintes: os gerentes do hotel A e C comunicaram que atendem às pessoas com deficiência auditiva através de mímica; o gerente do hotel B comunicou que foi realizada uma reunião para discutir esse assunto e até então não chegaram a uma conclusão, atualmente quando uma pessoa com deficiência auditiva chega à recepção do hotel o atendimento é realizado através de mímica (Quadro 6).

Quanto à recepção do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>14</sup>
Sobre o atendimento às pessoas	Atende a Pessoa em Cadeiras de Rodas (PCR), a Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR) e a Pessoa Obesa (PO).	Atende a Pessoa em Cadeiras de Rodas (PCR), a Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR) e a Pessoa Obesa (PO).	Atende a Pessoa em Cadeiras de Rodas (PCR), a Pessoa com Mobilidade Reduzida (PMR) e a Pessoa Obesa (PO).	Deve atender a todo e qualquer tipo de cliente sem distinções.
Sobre o atendimento às pessoas com deficiência auditiva	Não possui atendimento em LIBRAS, se comunicam através de mímica.	Não possui atendimento em LIBRAS, se comunicam através de mímica.	Não possui atendimento em LIBRAS, se comunicam através de mímica.	Deve possuir atendimento na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

Quadro 6 – Quanto à recepção do hotel

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2013.

<sup>13</sup> Associação Brasileira de Normas Técnicas.

<sup>14</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

Os mobiliários, os bebedouros, os telefones acessíveis e os telefones públicos para surdos dos hotéis também foram analisados (Quadro 7). No hotel A, entre 80% e 100% dos mobiliários são adequados e acessíveis. No hotel B, 10% ou menos dos mobiliários são adequados e acessíveis. No hotel C entre 80% e 100% dos mobiliários são adequados e acessíveis. Nenhum dos hotéis pesquisados possui bebedouros, telefone acessível e Telefone Público para Surdos (TPS) nas dependências de seus estabelecimentos.

Ao referir-se a comunicação visual de deficientes visuais, foi perguntado se os hotéis pesquisados possuíam alarmes sonoros vinculados a alarmes visuais para orientação das pessoas com deficiência e sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos, mas nenhum dos três hotéis possuía nenhum desses equipamentos (Quadro 7).

Quanto aos dispositivos pertinentes à utilização dos serviços do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>15</sup>
Mobiliários	Entre 80% e 100% são adequados e acessíveis	10% ou menos são adequados e acessíveis	Entre 80% e 100% são adequados e acessíveis	Todos devem ser adequados e acessíveis.
Bebedouros	Não possui	Não possui	Não possui	Todos devem ser adequados e acessíveis.
Telefone acessível	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir pelo menos nas UHs adaptadas.
Telefone Público para Surdos (TPS)	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir.
Comunicação visual para deficientes visuais	Não possui	Não possui	Não possui	Estar associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos.

Quadro 7 – Quanto aos dispositivos pertinentes à utilização dos serviços do hotel

Fonte: elaborado pelas autoras, 2013.

Foi destinada uma parte do questionário especificamente para referendar as unidades habitacionais (UHs) (Quadro 8). Primeiramente foi perguntado aos gestores dos hotéis se havia uma UH adaptada para esse tipo de público no hotel; todos os hotéis pesquisados possuíam pelo menos uma UH. O hotel A possui duas UHs adaptadas, os hotéis B e C possuem apenas uma UH adaptada cada um. Em todos os três hotéis essas UHs estão localizadas em rotas acessíveis em todos os pavimentos da edificação.

A respeito dos banheiros das UHs adaptadas, foi questionado se possuíam bacias infantis ou para pessoas de baixa estatura, mas nenhuma das UHs dos três hotéis possuía. Além disso, foi perguntado a

<sup>15</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

respeito da instalação das barras de apoio. Todos os hotéis pesquisados possuem barras de apoio instaladas em locais adequados (vaso e lavatório). Também é importante saber qual a largura da porta do banheiro, a fim de perceber se a porta permite a passagem de cadeira de rodas. A duas portas dos banheiros das duas UHs do hotel A e a largura da porta do sanitário do hotel C estão entre 80 e 89cm. A largura da porta do banheiro do hotel B é inferior a 79 cm. Uma pessoa em cadeira de rodas ocupa um espaço de 80cm, porém para que ela se locomova com facilidade e autonomia deve-se ter um espaço mínimo de 90cm.

Analisando a medida necessária e as medidas encontradas durante a análise dos hotéis, entende-se que nenhum dos hotéis possui as portas dos banheiros das UHs adaptadas em condições de proporcionar um deslocamento adequado. Devido a esse motivo, as portas de entrada das UHs adaptadas também foram medidas. Notou-se que a largura das portas das UHs dos hotéis A e C estavam entre 90 e 99cm e a porta da UH do hotel B está entre 80 e 89cm. Analisando esses dados percebe-se que apenas os hotéis A e C proporcionam espaço para deslocamento apropriado para que pessoas em cadeiras de rodas entrem e saiam das UHs.

Além desse quesito, é importante que haja uma maçaneta adequada para que as pessoas com mobilidades reduzidas e os deficientes possam ter autonomia e segurança para abrir e fechar as portas das UHs. Foi observado que os hotéis A e B possuem maçanetas do tipo alavanca nas portas. Já o hotel C possui maçaneta do tipo redonda que só abre por dentro, e por fora deve ser aberto somente com a chave, dificultando o acesso para pessoas com mobilidades reduzidas e deficientes. O ideal definido pela norma da ABNT, é que a porta tenha maçaneta tipo alavanca, puxador horizontal de material resistente.

As UHs adaptadas dos hotéis pesquisados, quando não são utilizadas por pessoas com mobilidade reduzida ou por deficientes, são vendidas para as demais pessoas. No momento da reserva dos quartos não é perguntado se o hóspede possui ou não deficiência ou mobilidade reduzida, somente é indicado a ocupação dessa UH caso o hóspede peça no momento da reserva.

Foi questionado aos gerentes dos hotéis quantas pessoas com mobilidade reduzida ou com deficiência ocupa a UH adaptada e a resposta em todos os casos foi a mesma: não existe um controle específico a respeito. Entretanto, o hotel A acredita que o número desse tipo de hóspede seja, aproximadamente, 10 pessoas por ano. O gerente do hotel B descreve ter havido apenas 1 caso no último ano. Já o gerente do hotel C define que atende somente 4 pessoas por ano com esse perfil.

Quanto às Unidades Habitacionais (UH) adaptadas do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>16</sup>
Quantidade de UHs adaptadas	2	1	1	Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis.
Localizadas em rotas acessíveis em todos os pavimentos da edificação	Sim	Sim	Sim	Devem estar em rotas acessíveis em todos os pavimentos.
Largura da porta de entrada da UH	Entre 90 e 99cm	Entre 80 e 89cm	Entre 90 e 99cm	Para que o cadeirante se locomova com facilidade e autonomia deve-se ter um espaço mínimo de 90cm
Tipo de maçaneta da porta de entrada	Maçanetas do tipo alavanca	Maçanetas do tipo alavanca	Maçaneta do tipo redonda que só abre por dentro, e por fora deve ser aberto somente com a chave.	A porta deve ter maçaneta tipo alavanca, puxador horizontal de material resistente.
Largura da porta do banheiro	Entre 80 e 89cm	Inferior a 79cm	Entre 80 e 89cm	Para que o cadeirante se locomova com facilidade e autonomia deve-se ter um espaço mínimo de 90cm
Bacias infantis ou para pessoas com baixa estatura nos banheiros	Não possui	Não possui	Não possui	Deve ter pelo menos uma.
Barras de apoio nos banheiros	Possui barras de apoio instaladas em locais adequados.	Possui barras de apoio instaladas em locais adequados.	Possui barras de apoio instaladas em locais adequados.	Locais adequados: vaso e lavatório

Quadro 8 – Quanto às Unidades Habitacionais (UH) adaptadas do hotel

Fonte: elaborado pelas autoras, 2013.

Quando o gerente do hotel A foi questionado a respeito dos serviços disponíveis voltados para um consumidor com deficiência foi respondido que possui, além de duas UHs adaptadas, serviços de quarto sem custo. A mesma pergunta foi feita em relação a pessoas com mobilidade reduzida e a mesma resposta foi dada (Quadro 9). Também foi questionado ao gerente se o referido hotel possuía pessoal treinado em assuntos de acessibilidade, sendo que a resposta foi negativa. Dessa forma, foi perguntado se o hotel A teria o interesse em qualificar seus colaboradores para o bem atender em turismo acessível, sendo que a resposta foi positiva (Quadro 9).

<sup>16</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

O gerente do hotel B disse que alguns serviços são disponibilizados ao consumidor com deficiência, além da UH adaptada tais como: cadeiras de rodas para transporte, mas não para banho e serviço de quarto sem cobrança. Em relação ao consumidor com mobilidade reduzida, além da UH adaptada, o hotel também possui serviço de quarto sem cobrança. O hotel B não possui pessoal treinado em assuntos de acessibilidade, mas teria interesse em qualificar seus colaboradores a fim de bem atender em turismo acessível.

Os serviços disponíveis para os consumidores com mobilidade reduzida e com deficiência no hotel C é apenas a UH adaptada com cama de casal, sofá-cama e um amplo espaço interno. Esse hotel também não possui colaboradores treinados em assuntos de acessibilidade, mas tem interesse em qualificá-los para melhor atender.

Quanto aos serviços do hotel				
Infraestrutura/serviço	Hotel A	Hotel B	Hotel C	Condição ideal <sup>17</sup>
Possui pessoal treinado em assuntos de acessibilidade	Não, mas há o interesse em qualificar seus colaboradores para o bem atender em turismo acessível.	Não, mas há o interesse em qualificar seus colaboradores para o bem atender em turismo acessível.	Não, mas há o interesse em qualificar seus colaboradores para o bem atender em turismo acessível.	Deve possuir colaboradores treinados.
Possui serviços para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida	Sim, serviços de quarto sem custo.	Sim, cadeiras de rodas para transporte, mas não para banho e serviço de quarto sem cobrança.	Sim, apenas a UH adaptada.	Deve possuir.
Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA)	Não possui	Não possui	Não possui	Deve possuir apenas para os equipamentos, edificações, mobiliários e demais espaços que são adaptados para a acessibilidade. É responsabilidade do poder público a colocação do SIA na edificação.

Quadro 9 – Quanto aos serviços do hotel

Fonte: elaborado pelas autoras, 2013.

Ressalta-se ainda que, os equipamentos, os mobiliários e os serviços que são adaptados para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência devem possuir o Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA), porém em nenhum dos hotéis pesquisados existe este símbolo.

<sup>17</sup> Com base na ABNT NBR 9050 (2004) e Ministério do Turismo (2009).

Ao se analisar os elementos que proporcionam bem-estar ao hóspede com mobilidade reduzida e com deficiência nos hotéis de Santa Maria, percebe-se que ainda existe uma insuficiência na adequação infraestrutural e falta de colaboradores com qualificação profissional para bem-atender as especificidades deste cliente. Os hotéis pesquisados não possuem uma variedade de adaptações infraestruturais, nem equipamentos e serviços disponíveis para esse público-alvo. Esse fato foi justificado pelos gestores dos hotéis, devido o motivo de não haver uma grande demanda para esses tipos de serviços. Esses gestores entendem que se houvesse uma procura maior por parte desse público os hotéis fariam as adaptações necessárias.

Entretanto, acredita-se que esses hotéis não deveriam planejar e gerenciar suas ações raciocinando dessa forma. As pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência devem ter suas necessidades sanadas em todas as áreas, inclusive nos momentos de lazer, sendo um direito garantido por lei. Além disso, os gestores devem pensar que essas adaptações seriam uma oportunidade para se posicionar no mercado e atrair esse público-alvo, transformando seus equipamentos e serviços referência em autonomia, comodidade, segurança e bem-estar para este tipo de público em Santa Maria e região.

Para que essa ideia seja implantada nos hotéis pesquisados, propõem-se algumas adaptações que podem ser feitas a curto e médio prazo. Em curto e médio prazo, os administradores dos hotéis poderiam investir em cursos para capacitar os colaboradores que trabalham nas áreas onde dá-se contato com esse tipo de cliente, ou seja, a recepção, os mensageiros e o setor de eventos. Essa capacitação visaria aprender métodos e técnicas para, por exemplo, saber como se deve conduzir uma pessoa com deficiência visual. Além disso, os recepcionistas, por exemplo, podem realizar um curso de Língua Brasileira de Sinais (Libras) para conseguir se comunicar melhor com pessoas com deficiência auditiva. Propõe-se ainda que os administradores adaptem os cardápios para pessoas com deficiência visual, através do Braille, que sejam instaladas vagas específicas para pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência para aqueles hotéis que ainda não possuem.

Em médio e longo prazo, sugere-se que os hotéis tenham, nas UHs adaptadas, telefone para surdos, sistema de alerta visual, pisos táteis de alerta e direcionais, sinalização Braille em batentes, corrimão e mapas táteis. Para os outros ambientes dos hotéis seria interessante a utilização de pisos táteis de alerta e direcionais, rampas adequadas e pisos antiderrapante e antitrepidante. Vale ressaltar aqui, que não foi realizado nenhum estudo de impacto na estrutura física do hotel para confirmar se ela suportaria essas mudanças.

## **Considerações finais**

A partir dessa análise entende-se que os serviços oferecidos em hotéis representam uma forma de se inserção das pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência, além de promover um conforto a este cliente-alvo. A hospitalidade, nesses casos pode ser desempenhada através da adequação de serviços e de infraestruturas qualificadas e personalizadas para esse nicho de mercado específico, pois os idosos, assim como mulheres grávidas, pessoas, lactantes, obesos, entre outras pessoas com dificuldades de locomoção temporária ou permanente, constituem uma parte da população que possui mobilidade reduzida, ou seja, em alguns casos além de caminhar com certa dificuldade, apresentam limitações no momento de sentar, falar, ouvir, entre outros. Além disso, ao se falar em adequação das infraestruturas para as necessidades das pessoas com mobilidades reduzidas devem-se incluir também as necessidades das pessoas que possuem algum tipo de deficiência, pois estas, assim como as pessoas com mobilidade reduzida estão mudando seus hábitos, viajando mais.

Desta forma, a sua inclusão por meio de um espaço adaptado e acessível dos meios de hospedagem, no caso desta pesquisa os hotéis, passa ser algo indispensável para o deslocamento autônomo e seguro destas pessoas. Esse novo nicho de mercado está cada vez mais ciente de seus direitos e procuram saciar seus desejos e suas vontades. Porém, em alguns casos, esbarram na falta de acessibilidade infraestrutural. Para tanto, existem normas e leis que definem quais as adaptações devem ser feitas a fim de contribuir para o acesso ilimitado com segurança e autonomia de todos a todos os ambientes de um empreendimento, seja público ou privado, seja hoteleiro ou não.

A acessibilidade configura-se, dentre outras formas, como a equiparação de oportunidades, a todos os seres humanos, por meio do acesso seguro e autônomo, sem constrangimentos e restrições, marginalização ou qualquer tipo de segregação, seja ela social, racial, financeira, física, entre outras. Para tanto, deve-se extinguir ou então amenizar os obstáculos que acentuam as limitações e que dificultam a locomoção de forma plena e segura. No caso dos hotéis pesquisados de Santa Maria/RS, as adaptações necessárias para a acessibilidade ainda não estão em total conformidade com as leis e as normativas em questão, devendo serem ainda trabalhadas buscando extinguir ou amenizar as barreiras infraestruturais, buscando a qualidade dos serviços ofertados e oportunizar uma ambiente pensado considerando as adaptações que este público necessita.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, V. A. A Máquina da Hospitalidade. In: DECKER, A. F. M.; BUENO, M. S. **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo, Thomson Pioneira: 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**. Acessibilidade a edificações, mobiliário espaços e equipamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.
- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. 11<sup>a</sup> edição revista e atualizada. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2006.
- BI, Y.; CARD. J. A.; COLE. S. T. **Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travellers with Physical Disabilities**. In: *International Journal of Tourism Research*. Vol. 9, Issue 3, p 205-216, 12 p., January 2007. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=25115454&lang=ptbr&site=ehost-live>>. Acessado em: 24 abr. 2012.
- BOFF, L. **Virtudes para um outro mundo possível, vol 1: Hospitalidade: direito e dever de todos**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2005.
- BRASIL. Lei de Acessibilidade, **Decreto-lei 5296** de 2 de dezembro de 2004, Publicado no D.O.U, nº 232, sexta-feira, de 03 de dezembro de 2004.
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão**. v. 1. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.
- CETRON, M. O Mundo de Hoje e de Amanhã: uma visão global. In: LOCKWOOD A.; MEDLIK S. **Turismo e Hospitalidade no Século XXI** (org.). Barueri, SP: Malone, 2003.
- DARCY, S.; CAMERON, B.; PEGG, S. **Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study**. In: *Journal of Sustainable Tourism*. Vol. 18, n. 4, p 515-537, 23p., Maio 2010.
- DENCKER, A. F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DERRIDA, J. Nada de hospitalidade, passo da Hospitalidade. In: DUFOURMANTELLE, A. **Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida a falar da Hospitalidade**. São Paulo: Escuta, 2003.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2010. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia/caracteristicas\\_religiao\\_deficiencia\\_tab\\_pdf.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_pdf.shtm)>. Acessado em: 02 abr. 2013.
- KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens**. São Paulo: Aleph, 2000.
- LÉVINAS, E. **Entre nós: ensaios sobre a alteridade**. Petrópolis: Vozes, 1997.
- MULLER, H. Turismo e Hospitalidade no século XXI. In: LOCKWOOD A.; MEDLIK S. **Turismo e Hospitalidade no Século XXI** (org.). Barueri, SP: Malone, 2003.
- OLSEN, M. Hospitalidade e o Turista do Futuro in: LOCKWOOD A.; MEDLIK S. **Turismo e Hospitalidade no Século XXI** (org.). Barueri, SP: Malone, 2003.

FRANZEN, Letícia Indart; REIS, Tatiane Brum de Oliveira. Turismo e Hospitalidade: um estudo sobre o atendimento ao turista deficiente e com mobilidade reduzida em hotéis de Santa Maria/RS, Brasil. *Revista Hospitalidade*. São Paulo, v. X, n. 2, p. 249 - 274, dez. 2013.

ORLANDI, S. C. **Percepção do portador de deficiência física com relação à qualidade dos espaços de circulação urbana**. 2003. 150 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia Urbana) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2003.

SASSAKI, R. K. **Inclusão**. Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro, RJ: WVA, 1997.

SCHÉRER, R. **Cosmopolitisme et hospitalité**. In: Communications. Vol. 65, n. 65, p 58-69, 9 p. Disponível em: <[http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm\\_0588-8018\\_1997\\_num\\_65\\_1\\_1987](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1987)>. Acessado em: 17 ago. 2012.

WADA, E. K. Reflexões de uma Aprendiz da Hospitalidade. In: DECKER, A. F. M.; BUENO, M. S. **Hospitalidade**: cenários e oportunidades. São Paulo, Thomson Pioneira: 2003.

Recebido em novembro 2013.

Aprovado em dezembro 2013.