

Termo de Autorização para disponibilização de publicação eletrônica na Biblioteca Digital da UERN

Na qualidade de titular dos direitos de autor, autorizo ao SIB-UERN a disponibilizar através da Biblioteca Digital da UERN, sem ressarcimento dos direitos autorais, de acordo com a Lei nº 9610/98, o texto integral da obra abaixo citada, conforme permissões assinaladas, para fins de leitura, impressão e/ou download, a título de divulgação da produção científica brasileira, a partir desta data 22 /03 /2024

1. Identificação da Publicação Eletrônica:

Nome do Curso: Turismo

Autor: Judson da Silva Bandeira Matrícula: 20006047

e-mail: judsonbandeira@alu.uern.br

Orientador: Marco Antônio Cavalcanti da Rocha Junior

Co-orientador: _____

Membro da banca: Sidcley D Sordi Alves Alegriani da Silva

Membro da banca: Janaina Mikarla Dantas da Costa

Data de Apresentação: 28/02/2024 Titulação: Bacharelado

Título da Publicação Eletrônica: ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E

OPORTUNIDADES PARA UMA HOSPITALIDADE INCLUSIVA

Palavras-chave: Acessibilidade; Hospitalidade; inclusão; Hotelaria; Turismo.

Instituição de Defesa: Universidade do Estado do Rio Grande do Norte

Agência de fomento: CAPES CNPQ ANP Outra: _____

2. Informação de acesso ao documento: Liberação para publicação: Total Parcial

Em caso de publicação parcial, especifique a(s) parte(s) do(s) arquivo(s) restrito(s). Especifique:

Documento assinado digitalmente
 JUDSON DA SILVA BANDEIRA
Data: 22/03/2024 00:56:50 0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do autor

22 / 03 / 2024

Data

Documento assinado digitalmente
 MARCO ANTONIO CAVALCANTI DA ROCHA JUNI
Data: 22/03/2024 18:29:49-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Assinatura do Orientador

22 / 03 / 2024

Data

SEMINÁRIO DE MONOGRAFIA II

COMPOSIÇÃO DE BANCA EXAMINADORA

Discente Avaliado:

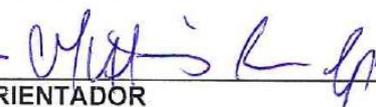
JUDSON DA SILVA BANDEIRA

Título do Trabalho:

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA UMA HOSPITALIDADE INCLUSIVA.

Natureza do Trabalho: Projeto Monográfico () Monografia (X)

BANCA EXAMINADORA

MARCO ANTÔNIO C. DA ROCHA JR - 

DOCENTE ORIENTADOR

SIDRELEY DISORDI ALVES ALEGRI NI DA SILVA - 

DOCENTE DA INSTITUIÇÃO

JANAÍNA MIKARLA DANTAS DA COSTA -

DOCENTE DA INSTITUIÇÃO

Natal/RN, 28 de fevereiro de 2024.



**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
CAMPUS AVANÇADO DE NATAL
CURSO DE TURISMO**

JUDSON DA SILVA BANDEIRA

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES
PARA UMA HOSPITALIDADE INCLUSIVA**

**Natal/RN
2024**

JUDSON DA SILVA BANDEIRA

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES
PARA UMA HOSPITALIDADE INCLUSIVA**

Monografia apresentada à banca examinadora do curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

**ORIENTADOR: Prof. Dr. Marco Antônio
Cavalcanti da Rocha Junior**

**Natal/RN
2024**

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

B214a Bandeira, Judson da Silva
 ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E
 OPORTUNIDADES PARA UMA HOSPITALIDADE
 INCLUSIVA. / Judson da Silva Bandeira. - Natal, 2024.
 41p.

 Orientador(a): Prof. Dr. Marco Antônio Cavalcanti da
 Rocha Junior.

 Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do
 Estado do Rio Grande do Norte.

 1. Turismo. 2. Acessibilidade. 3. Hospitalidade. 4.
 inclusão. 5. Hotelaria. I. Rocha Junior, Marco Antônio
 Cavalcanti da. II. Universidade do Estado do Rio Grande
 do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

JUDSON DA SILVA BANDEIRA

**ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES
PARA UMA HOSPITALIDADE INCLUSIVA**

Monografia apresentada à banca examinadora do curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte - UERN, como requisito final para obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Aprovado em: ____/____/_____.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Marco Antônio Cavalcanti da Rocha Junior (Orientador)
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN

Prof. Dr. Sidcley D Sordi Alves Alegrini da Silva
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN

Prof^a. Esp. Janaina Mikarla Dantas da Costa
Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele nada disso teria sido possível. Sou grato a minha esposa Aline Bandeira, agradeço principalmente pela paciência e compreensão, sempre me incentivando e apoiando em todos os momentos.

Agradeço aos meus pais Iraneide e Júnior, meu irmão Arthur que foram grandes incentivadores para realização do meu sonho, de poder cursar o ensino superior. A todos os meus familiares, que sempre me incentivaram, e ajudaram em todos os sentidos.

Ao meu orientador, Professor Marco Antônio, pelo apoio dedicação e aprendizado nesta pesquisa. Aos professores que participaram da Banca Examinadora, Sidcley e Janaina, obrigado pela presença, contribuição para o trabalho e conhecimentos transmitidos em sala de aula. A todos os professores do departamento de turismo que me ajudaram no conhecimento e todo aprendizado durante o curso.

A todos os amigos e aqueles que acreditaram na realização deste trabalho e me deram forças para seguir nesta pesquisa, para obter sucesso acadêmico e profissional.

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar os principais desafios enfrentados pela hotelaria em relação à acessibilidade e apresentar soluções viáveis para promover a inclusão de pessoas com deficiência. Orientar os gestores dos meios de hospedagem, como promover uma experiência inclusiva e acessível para os turistas e a comunidade local. A pesquisa busca informar sobre a responsabilidade dos estabelecimentos se adequarem às normas de acessibilidade, como utilizarem recursos tecnológicos, a fim de proporcionarem condições adequadas para a hospedagem e o uso dos serviços por parte das pessoas com deficiência, conforme estabelecido na legislação brasileira. A hospitalidade inclusiva vai além do cumprimento das normas e regulamentações de acessibilidade, buscando proporcionar uma experiência acolhedora, confortável e inclusiva para todos os hóspedes. Isso envolve a adoção de práticas e políticas que promovam a igualdade, a autonomia e o respeito pelos direitos de todas as pessoas, independentemente de suas características individuais.

Palavras-chave: Acessibilidade; Hospitalidade; inclusão; Hotelaria; Turismo.

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the main challenges faced by the hotel industry in relation to accessibility and to present viable solutions to promote the inclusion of people with disabilities. To provide guidance to hotel managers on how to promote an inclusive and accessible experience for tourists and the local community. The research seeks to inform about the responsibility of establishments to adapt to accessibility standards, such as using technological resources, in order to provide adequate conditions for accommodation and the use of services by people with disabilities, as established in Brazilian legislation. Inclusive hospitality goes beyond compliance with accessibility standards and regulations, seeking to provide a welcoming, comfortable and inclusive experience for all guests. This involves adopting practices and policies that promote equality, autonomy and respect for the rights of all people, regardless of their individual characteristics.

Keywords: Accessibility; Hospitality; Inclusion; Hospitality; Tourism.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ONU - Organização das Nações Unidas

OMT - Organização Mundial do Turismo

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MTUR - Ministério do Turismo

UNESCO - Organização para Educação, a Ciência e a Cultura das Nações Unidas.

WTTC - Conselho Mundial de Viagens e Turismo

PIB - Produto Interno Bruto

RN - Rio Grande do Norte

PCD - Pessoas com Deficiência

LIBRAS - Língua Brasileira de Sinais

TEA - Transtorno do Espectro Autista

PSH - Pesquisa de Serviços de Hospedagem

SUMÁRIO

1.INTRODUÇÃO	
1.1- Tema	10
1.2 -Problema	10
1.3- Objetivos	11
1.3.1-Objetivo Geral	11
1.3.2-Objetivos Específicos	11
1.4-Justificativa	11
2- REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Turismo e Hotelaria	12
2.1.2 A evolução da Hotelaria do Brasil	13
2.2 Hospitalidade inclusiva	14
2.3 Conceito e Caracterização da Deficiência	16
2.4 - Acessibilidade	18
2.4.1 Acessibilidade na Hotelaria	20
2.4.2 Tecnologia Assistiva na Promoção da Acessibilidade	21
2.5 Legislação Brasileira sobre Acessibilidade	22
3 - METODOLOGIA	24
3.1 Caracterização da pesquisa	24
3.2 Caracterização do local de estudo	24
3.3 Descrição dos sujeitos da pesquisa	25
3.4 Caracterização da amostra	25
3.5 Procedimentos de coleta e análise dos dados	25
4 - RESULTADOS E DISCUSSÃO	26
4.1 Participantes da Pesquisa	26
4.2 Percepção dos gestores sobre a acessibilidade.	27
4.3 Capacitação adequada sobre atendimento inclusivo	35
5- CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
REFERÊNCIAS	38
ANEXO	41

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema

A Atividade turística é um bem comum, de relevância social e econômica, que deve ser estruturada para todos os cidadãos, contudo, o turismo na atualidade, ainda é pouco acessível, principalmente para as pessoas que apresentam algum tipo de deficiência, seja ela intelectual, motora, visual ou auditiva. A hospitalidade inclusiva refere-se a um conceito que busca garantir que todos os indivíduos, independentemente de suas capacidades, origens ou características pessoais, sejam acolhidos, respeitados e atendidos de maneira igualitária e inclusiva.

O Código de Ética do Turismo, adotado pela Organização Mundial do Turismo (OMT), aborda o princípio da acessibilidade sua importância de garantir um turismo acessível e inclusivo para todos. O Código enfatiza a importância de desenvolver e adaptar a infraestrutura turística para garantir a acessibilidade. Isso inclui a concepção e construção de edifícios e instalações acessíveis, a disponibilidade de transporte adaptado, a disponibilização de informações em formatos alternativos, como braile, áudio ou formatos eletrônicos acessíveis, bem como a formação de pessoal para prestar serviços inclusivos. De acordo com o Ministério do Turismo, a acessibilidade é requisito que potencializa positivamente diversos aspectos na vida do ser humano, e que deve se fazer presente, independente das circunstâncias (MTUR, 2013)

O Art. 45 da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Estatuto da Pessoa com Deficiência, determina que hotéis, pousadas e similares devem ser construídos de acordo com os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. O texto previa que os meios de hospedagem construídos até 29 de junho de 2004 deveriam se adequar até março de 2022, para ter no mínimo de 10% de dormitórios preparados para receber pessoas com deficiência, porém devido a pandemia da covid 19 este prazo foi prorrogado para até 3 de dezembro de 2024.

Neste trabalho, exploraremos os desafios e as oportunidades relacionadas à acessibilidade na hotelaria, destacando a importância da hospitalidade inclusiva.

1.2 Problema

Quais são os principais desafios e dificuldades enfrentados pela indústria hoteleira

ao lidar com turistas com deficiência? E quais estratégias podem ser adotadas para superar essas dificuldades e promover uma experiência inclusiva e acessível para esses turistas e a comunidade local.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral:

O objetivo deste trabalho é analisar os desafios enfrentados pela rede hoteleira do bairro de Capim Macio Natal/RN em relação à acessibilidade e apresentar soluções viáveis para promover a inclusão de pessoas com deficiência.

1.3.2 Objetivos Específicos:

Identificar as principais barreiras em relação a infraestrutura dos meios de hospedagem.

Descrever a percepção dos gestores sobre a acessibilidade e sua relação com a hospitalidade.

Averiguar se existe capacitação dos colaboradores, para atender as pessoas com deficiência e realizar recomendações sobre atendimento inclusivo.

1.4 Justificativa

O turismo inclusivo está em constante crescimento. Há uma demanda significativa de turistas com deficiência em busca de opções de hospedagem acessíveis. A falta de acessibilidade pode resultar na exclusão desses turistas e perda de oportunidades de negócio para os hotéis. Lashley (2003) afirma que o meio de hospedagem, para receber bem um hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida deve “além dos itens básicos de hospedagem, o hoteleiro tem o dever de proporcionar bem-estar a esse hóspede, oferecendo adequadas condições e estruturas físicas para que possa garantir a comodidade do mesmo. Esta colocação reafirma a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem e atendimento dos anseios dos referido público.

Explorar as oportunidades relacionadas à acessibilidade na hotelaria permite identificar soluções viáveis e inovadoras que podem impulsionar a hospitalidade inclusiva. A pesquisa sobre acessibilidade na hotelaria busca a compressão da importância da acessibilidade no turismo e no setor hoteleiro, e uma oportunidade para que os gestores, e pequenos grandes meios de hospedagem adotem medidas

específicas do setor e aproveitem as oportunidades para se tornarem ambientes verdadeiramente inclusivos. Além disso, a investigação desse tema contribui para o avanço do conhecimento acadêmico e prático na área da hotelaria e turismo inclusivo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Turismo e Hotelaria

O termo “turismo” vem do inglês *tour* e começou a ser utilizado no início do século XIX, associado à prática de viajar por prazer. O conceito evoluiu com a contribuição de vários estudiosos, que definiram o turismo de acordo com o tempo de permanência no destino, a distância percorrida, a motivação da viagem, dentre outros critérios.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) compreende o turismo como ato de visitar e conhecer um lugar levando em consideração o tempo de permanência. Destaca ainda o turismo como “atividades que as pessoas realizam durante viagens e estadias em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras” (OMT, 2001).

De acordo com Rocha e Zouain, (2015) O turismo é um fenômeno social que envolve o deslocamento de pessoas com objetivo de recreação, descanso, cultura, lazer, entre outros, além de ser uma atividade econômica, política, sociocultural e ambiental, que visa promover a interação entre pessoas de diferentes classes sociais em torno de interesses comuns como viajar, conhecer lugares e descansar.

Nas últimas décadas, o turismo tornou-se fundamental para a vida das pessoas e para a economia dos países. Em 2018 Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), realizou um levantamento sobre o impacto do turismo no mundo, o setor foi responsável por 10,4% de todas as atividades globais do planeta, e pela geração de 319 milhões de empregos, representando um em cada dez empregos gerados em todo o mundo. O setor de turismo correspondeu, em 2018, a 8,1% do PIB brasileiro, e gerando 7,5% dos empregos do País (6,9 milhões de empregos).

O turismo e a hotelaria possuem uma relação muito próxima e interdependente. O setor Hoteleiro é uma indústria que engloba o planejamento, operação e gestão de estabelecimentos de hospedagem, como hotéis, pousadas,

resorts, motéis, hostels, entre outros. A hotelaria é uma das principais áreas de suporte e infraestrutura do setor turístico, desempenhando um papel fundamental no acolhimento e hospedagem dos turistas em oferecer acomodações, e serviços para viajantes, turistas e hóspedes, visando proporcionar uma estada confortável, segura e satisfatória, além disso, a hotelaria contribui para o desenvolvimento econômico do turismo em uma região.

2.1.2 A evolução da Hotelaria do Brasil

Durante o período colonial, as primeiras formas de hospedagem no Brasil eram rudimentares e limitadas. Viajantes dependiam da generosidade dos moradores locais para obter acomodação. As pousadas surgiram para atender às necessidades dos colonizadores e viajantes, mas eram modestas e básicas. O desenvolvimento da hotelaria ocorreu pela transferência da corte portuguesa para o país. Com a chegada da família real portuguesa ao Brasil em 1808, houve um aumento significativo no comércio e no fluxo de pessoas no país.

O marco que de grande importância na Hotelaria brasileira foi a inauguração, na cidade de São Paulo, do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos. Posteriormente em 1923 o moderno Hotel Esplanada com 250 apartamentos, sendo ponto de encontro da elite paulistana Duarte (2003).

Em 1960 o turismo internacional começou a se expandir, e o governo brasileiro incentivou a construção de hotéis para atender aos visitantes estrangeiros. Nessa época, surgiram grandes hotéis de luxo em cidades como Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília, impulsionados pela construção da nova capital do país.

Durante os anos 90, a hotelaria no Brasil passou por uma série de mudanças significativas, impulsionadas principalmente por eventos econômicos, políticos e sociais que impactaram o turismo no país. Foi neste período que houve abertura ao turismo internacional e investimentos de redes hoteleiras internacionais no país e inauguração de grandes hotéis de cadeia, e resorts, além disso, novas tendências, como o ecoturismo e o turismo de aventura, ajudaram a diversificar as opções de acomodação e a atrair diferentes perfis de viajantes para o país.

“A evolução da Hotelaria Brasileira acompanhou uma tendência largamente verificada em todos os ramos de negócios e setores a qualificação e especialização dos serviços prestados. Por tudo isso, a hotelaria tem merecido destaque no cenário

turístico” (Duarte, 2003)

Segundo Castelli (2003), as empresas hoteleiras podem ser classificadas, de acordo com seu tamanho, em pequenas, médias e grandes. São considerados meios de hospedagem de pequeno porte aqueles que possuem de 1 a 50 unidades habitacionais (UHs), de 51 a 100 UHs são de médio porte e meios de hospedagem com mais de 101 UHs são considerados de grande porte (ABIH Nacional, 2011).

De acordo com Castelli (2003), “o hotel pode ser definido como sendo uma edificação que, mediante o pagamento de diárias oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

Segundo o Ministério do Turismo (MTUR), pousada é um empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviço de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Em 2016, o Ministério Turismo em conjunto com o IBGE realizou a Pesquisa de Serviços de Hospedagem (PSH), que constatou 31,3 mil estabelecimentos de hospedagem no país, com 1 milhão de unidades habitacionais (suítes, quartos, chalés) e 2,4 milhões de leitos. Entre esses estabelecimentos, 47,9% eram hotéis, 31,9% eram pousadas.

De acordo com Crisóstomo (2004, p. 24), “a hotelaria pode ser definida como um sistema comercial de bens e serviços dispostos a fim de satisfazer às necessidades básicas de alimentação e descanso de usuários que estão fora do seu domicílio”. Ser recebido, alojado, alimentado e bem cuidado, com atitude hospitaleira, em especial quando se está em viagem, sempre foi, e ainda é uma necessidade e também um grande desejo de todo o ser humano. A hospitalidade compreende esse conjunto de ações (Castelli, 2003)

2.2 Hospitalidade inclusiva

De acordo com Seydoux (apud Castelli, 2010) a história da hospitalidade acompanha a história da humanidade, dos seus encontros, reencontros, de suas partilhas, dos seus diálogos e de tudo o que foi criado para favorecer a nossa aproximação uns com os outros. Para Derrida (2003), os laços culturais e sociais são fortalecidos pelo princípio da hospitalidade.

Para Gotman (2001, apud Grinover, 2002) a hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por qualquer

motivo esteja fora de seu local de domicílio, sendo uma relação especializada entre dois protagonistas, aquele que recebe e é recebido. O ato de receber e acolher calorosamente pessoas em um determinado ambiente, proporcionando-lhes uma experiência positiva, confortável e humanizada é uma maneira de exercer a hospitalidade.

De acordo com Camargo (2004) a hospitalidade é um ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural. Almeida (2009) relata que “É preciso perceber que a hospitalidade é algo que perpassa o contrato, ou seja, que está “além” do negócio. A hospitalidade é intangível, tem relação com a espontaneidade das pessoas, não pode ser mensurada em regras ou em valores financeiros, daí a dificuldade em ser apreendida e aplicada na prática da atividade turística”. A hospitalidade, de acordo com os autores, ela deve ser praticada de forma mais humana e na perspectiva de sermos empáticos e verdadeiros anfitriões com os visitantes.

A Hospitalidade inclusiva refere-se à prática de acolher e atender todas as pessoas, independentemente de suas características pessoais, necessidades ou condições, garantindo que todos os hóspedes, colaboradores ou clientes se sintam bem-vindos, respeitados e confortáveis durante sua estada ou visita.

De acordo com Flores (2000), dentro das mudanças de perfil de consumidores finais do turismo, encontramos, a cada dia que passa, a necessidade de maior integração das pessoas com deficiência nos equipamentos turísticos, pois representam uma parcela da população economicamente ativa, que está fora do lazer e do turismo muitas vezes pela falta de espaços adaptados. Ainda, segundo este mesmo autor, de nada adianta mudar os equipamentos turísticos, se, simultaneamente, não forem conscientizadas as pessoas que irão operá-los, para que também, aprimorem seu estilo de relacionamento. Ou seja, além dos espaços são necessárias pessoas treinadas para atender este público específico. (Flores, 2000). Almeida (2009) afirma que “A inclusão é especialmente importante para a hospitalidade (e vice-versa), não apenas quando pensamos nas necessidades das pessoas com deficiência, mas quando pensamos em várias outras situações que requerem atenção especial”

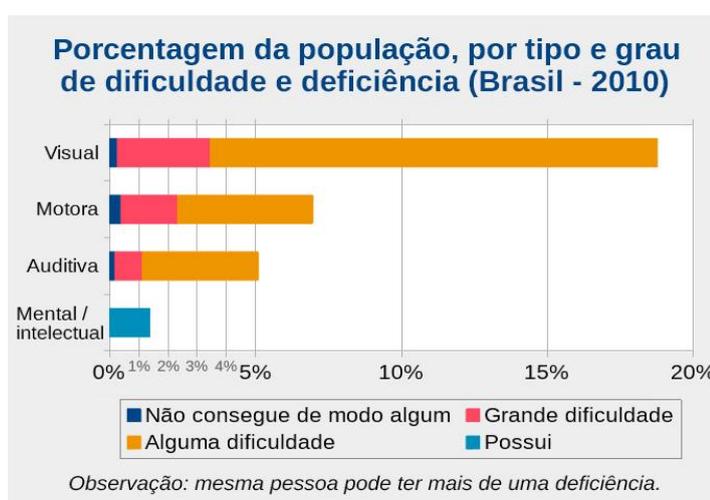
2.3 Conceito e Caracterização da Deficiência

De acordo com dados do Relatório Mundial de 2011 sobre as pessoas com deficiência (PCD), elaborado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), mais de um bilhão de pessoas no mundo já conviviam à época com alguma forma de impedimento de longo prazo (físico, mental, intelectual ou sensorial), dentre as quais, 200 milhões experimentavam dificuldades funcionais consideráveis. Segundo IBGE em 2010, só no Brasil, quase 45 milhões de brasileiros (24% da população) são pessoas com deficiência. O IBGE procurou captar a percepção sobre a dificuldade em ouvir, enxergar e caminhar ou subir escadas, mesmo contando com facilitadores como aparelhos auditivos, lentes de contato e bengalas. Seguindo orientações internacionais, considera-se “pessoa com deficiência” os indivíduos que responderem ter pelo menos muita dificuldade em uma ou mais questões.

Para fins de conceituação a lei nº 13.146 (2015) que Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) define a pessoa com deficiência como sendo:

Aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2005)

Gráfico 1 Porcentagem de pessoas com deficiências no Brasil



Fonte: IBGE, 2015

O conceito de deficiência tem evoluído ao longo do tempo, com uma mudança significativa de perspectiva, passando de uma abordagem focada nas limitações da

pessoa para uma abordagem centrada na inclusão e na remoção de barreiras sociais e ambientais. A abordagem atual enfatiza a importância de criar ambientes acessíveis, oferecer oportunidades iguais e garantir a participação plena de todas as pessoas, independentemente de suas habilidades. Segundo a cartilha Turismo Acessível desenvolvido pelo Ministério do Turismo, a caracterização de cada deficiência é definida por:

Deficiência Física: Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo, 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. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Deficiência Auditiva: Deficiência auditiva é a perda da capacidade de ouvir, seja perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz. Em termos clínico patológicos, é classificada conforme o nível de perda: leve, moderada, severa ou profunda. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Deficiência Visual: Perda da percepção visual que vai da cegueira, na qual a acuidade visual é 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 (BRASIL, 2004). (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Deficiência Intelectual: Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos, e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunicação, saúde e segurança,

habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. A Deficiência Intelectual tem sido graduada em níveis de comprometimento que variam entre leve, moderado, grave (ou severo) e profundo. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Surdocegueira: Única deficiência, caracterizada pelas perdas visuais e auditivas, parciais ou totais, em um mesmo indivíduo. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Autismo/ Transtorno do Espectro Autista (TEA): Deficiência persistente e clinicamente significativa da comunicação e da interação social, manifestada por deficiência marcada de comunicação verbal e não verbal usada pela interação social. Caracterizada por padrões restritivos e repetitivos de comportamentos, interesses e atividades. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

Mobilidade Reduzida: É aquela que, por qualquer motivo, possua dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e pessoa obesa. (Turismo Acessível: Introdução a uma viagem de inclusão. Volume I. Brasília: MTUR, 2023)

2.4 Acessibilidade

A acessibilidade é caracterizada, segundo a Lei 13.146/2015, como a possibilidade e a condição de alcance de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transporte, informação e comunicação, bem como serviços e instalações abertos ao público de uso público ou privados, de uso coletivo, tanto na zona urbana quanto na zona rural, para a utilização com autonomia e segurança por parte da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (Brasil, 2015).

Oliveira e Boaria (2016), conceituam acessibilidade como uma qualidade, uma facilidade que se deseja ver e ter em todos os contextos da vida humana. As autoras destacam ainda que a acessibilidade deve ser projetada sob princípios do desenho universal beneficiando a todos com ou sem deficiência. A garantia da acessibilidade deve ser tratada como uma questão de cultura cívica e não apenas com ações

isoladas, para que deste modo possa ocorrer a integração de todos os cidadãos dentro de uma sociedade democrática, e fundamentalmente colaborar para a qualidade de vida da população (Tomo, 2013).

Segundo Sasaki (2006), o processo de inclusão social acontece quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo para que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e ativamente de suas atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns. O autor sustenta ainda que existem seis tipos de acessibilidade, são elas:

- Arquitetônica - Para que se observe a acessibilidade arquitetônica, é necessário que os espaços físicos ou edificações sejam concebidos ou adaptados de forma a suprimir as barreiras físicas, possibilitando o acesso de pessoas com dificuldades locomotoras;
- Comunicacional – A eliminação de barreiras nas comunicações, seja entre pessoas, veículos de comunicação ou placas e cartazes informativos, que possibilite o acesso ao conteúdo exposto para pessoas com dificuldades sensoriais, como dificuldade de visão, auditiva e de fala;
- Metodológica - Eliminação de barreiras em métodos de ensino, técnicas de lazer ou trabalho de modo a incluir a todos sem prejudicar a aprendizagem apresentando um didática que possibilite o acesso a pessoas com as mais diversas características cognitivas, sensoriais e locomotoras;
- Instrumental – Facilidade de manuseio de objetos, como ferramentas, utensílios domésticos e outros dispositivos, de modo a permitir o acesso à pessoas com dificuldades de movimentação;
- Programática - Quando oferece a eliminação de barreiras invisíveis que estão embutidas em leis, normas e regulamentos que possam de alguma maneira desfavorecer o público PDMR;
- Atitudinal - Eliminação de barreiras comportamentais por parte da sociedade, perante as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de modo a promover a inclusão desse público em atividades de lazer, educação e trabalho, atentando para o tratamento preconceituoso e discriminatório que permeiam as relações sociais (Sasaki, 2009).

Uma grande barreira atitudinal é o capacitismo, que consiste na discriminação

da pessoa com deficiência em razão da sua limitação. É uma atitude “que diferencia e desvaloriza as pessoas com deficiência por meio da avaliação da capacidade corporal e/ou cognitiva” (Friggi Ivanovich; Gesser, 2020, p. 2)

O turismo acessível tem sido considerado um mercado promissor e rentável, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (2015), mais de um bilhão de pessoas no mundo tem algum tipo de deficiência. O Ministério do Turismo em parceria com a Unesco realizou a pesquisa sobre o mapeamento do turista com deficiência no Brasil. Participaram mais de mil pessoas, por meio de redes sociais e de questionários, segundo o levantamento, mais de 50% disseram que deixam de ir a lugares que não são acessíveis.

O mapeamento mostra que além das dificuldades com adaptações de espaços físicos, os entrevistados disseram que sofreram algum tipo de discriminação durante viagens turísticas pelo Brasil. Como alguns relatos mostrados a seguir:

Eu estou passando por uma situação com um hotel que não aceita pet e não pude me hospedar porque acham que meu cão-guia é pet. Me mandaram procurar um outro hotel” (Turista com deficiência visual,2023)

Outro ponto também é sermos vistos como consumidores. Faço busca em sites e dificilmente você encontra a informação sobre acessibilidade” (Turista com deficiência visual,2023)

Às vezes em viagem algumas pessoas acham que nós pessoas com deficiência não deveríamos estar ali naquele lugar de turismo que não é para nós” (Turista com autismo,2023)

Vou contar sobre um hotel que me recusou receber porque sendo cega eu poderia quebrar as coisas”. (Turista com nanismo,2023)

Precisa fazer treinamento nos hotéis de como saber lidar com as pessoas com deficiência” (Turista com deficiência física,2023)

A pesquisa mostra que as mudanças precisam ir além das adaptações de espaços físicos, mais do que rampas nos espaços físicos, o turista com deficiência no Brasil quer ser recebido por profissionais bem treinados.

2.4.1 Acessibilidade na Hotelaria

De acordo com Martinelli (2011), a hotelaria representa um dos pilares do turismo, sendo uma importante atividade econômica geradora de emprego e renda.

Desta maneira, torna-se preponderante a reflexão sobre acessibilidade dentro desta atividade, pois esse segmento tem papel central sobre entendimento da hospitalidade de um lugar.

Segundo Sansiviero e Dias (2005, p.452) “pensar em um produto hoteleiro com acessibilidade total é buscar o resgate de valores adormecidos que envolvem a arte do bem receber o outro e proporcionar um atendimento com qualidade e hospitalidade, construindo uma sociedade inclusiva”. As pessoas com deficiência ainda enfrentam muitos obstáculos quando procuram atividades turísticas, esse tipo de atividade torna-se um desafio, sobretudo em se tratando de um país marcado por grandes desigualdades sociais, o que representa para essas pessoas um distanciamento maior no que se refere ao acesso de qualidade à educação, saúde e lazer (Sansiviero; Dias, 2005).

De acordo com Cardoso e Strassburger (2012) a questão da acessibilidade ainda é pouco observada no que se refere à hotelaria, sendo que apenas alguns serviços básicos da grande maioria dos estabelecimentos são atendidos, e que áreas comuns em hotéis, motéis pousadas e similares, como auditórios, salas de ginástica, salas de convenções, piscinas, entre outros ainda ficam muito aquém no sentido de oferecerem acessibilidade. Os meios de hospedagem não podem se limitar apenas na existência em uma unidade Habitacional adaptada, para que o hotel tenha condições de hospedar e ofertar maior hospitalidade é necessário que sua estrutura como um todo esteja preparada de modo a promover a integração do hóspede.

2.4.2 Tecnologia Assistiva na Promoção da Acessibilidade

A tecnologia assistiva refere-se a todo o conjunto de recursos e serviços que promovam, com o maior grau de autonomia possível, a participação social das pessoas com deficiências incapacidades ou mobilidade reduzida e o seu direito a uma existência mais independente, e conseqüentemente de melhor qualidade.

Além das adaptações estruturais, é importante oferecer equipamentos e tecnologias assistivas para garantir a acessibilidade nos meios de hospedagem. Esses equipamentos podem incluir informativos, orientações e cardápios em braille, sistemas de alarme visual e sonoro e cadeiras de rodas para empréstimo.

A acessibilidade digital envolve oferecer condições para que todas as

peças, independente da deficiência, possam navegar e interagir com segurança e autonomia em sites e serviços disponíveis na web. Os sites acessíveis possuem em suas páginas, um design inclusivo, com uso de tecnologias integradas e de softwares especializados, pode disponibilizar informações em áudio e vídeo com transcrições, legendas e traduções em Libras (Língua Brasileira de Sinais), para isso existe algumas diretrizes de acessibilidade para que o conteúdo web seja acessível.

Um site com recursos de acessibilidade, possuem ferramentas como leitores de tela e de texto, comandos de voz, ajuste de tamanho da fonte, descrição da imagem, e isso potencializa a capacidade de pessoas com deficiência visual, auditiva, motora e pessoas idosas a terem independência, qualidade de vida e inclusão. Os meios de hospedagem, devem oferecer uma experiência online inclusiva para os hóspedes com deficiência, onde eles tenham autonomia para visualizar os equipamentos e serviços oferecidos e poderem escolherem seus quartos ao efetuarem suas reservas. Um dos grandes benefícios que um site acessível traz é que ele tem um posicionamento melhor nos motores de busca. Isso significa aumento do tráfego, competitividade e fidelização do público.

As redes sociais dos hotéis são usadas como ferramenta de divulgação, comunicação e interação social com seus hóspedes. Pessoas com deficiência visual, por exemplo, podem ter dificuldade de acessar o conteúdo visual das redes sociais. o uso da #PraCegoVer alerta as pessoas que enxergam, de forma educativa e inclusiva, que pessoas com deficiência visual estão nas redes sociais. A frase é aplicada como uma maneira de destacar a palavra “ver” no sentido de “ter acesso” a algo. hoje é usada para indicar para usuários que, a partir daquele ponto, haverá a descrição da imagem e que o conteúdo está acessível.

2.5 Legislação Brasileira sobre Acessibilidade

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência, é uma das principais leis brasileiras relacionadas à acessibilidade. A lei estabelece diretrizes e normas para a promoção, proteção e garantia dos direitos das pessoas com deficiência, incluindo o direito ao turismo acessível.

Com relação ao turismo, a lei determina que é direito da pessoa com

deficiência ter acesso a espaços turísticos de forma igualitária e inclusiva, além de garantir que estes espaços possuíam condições adequadas de acessibilidade, tais como rampas, elevadores, banheiros adaptados, sinalização tátil, entre outros. A lei também prevê a capacitação de profissionais do setor turístico para atendimento adequado às pessoas com deficiência.

Art. 45 do Estatuto da Pessoa com Deficiência descreve que os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor. Os meios de hospedagem já existentes deverão disponibilizar, pelo menos, 10% (dez por cento) de seus dormitórios acessíveis, garantida, no mínimo, 1 (uma) unidade acessíveis, prazo prorrogado para dezembro de 2024.

DECRETO Nº 5.296/2004

O Decreto nº 5.296/2004 regulamenta as leis brasileiras que garantem os direitos das pessoas com deficiência. Ele estabelece normas e critérios para a promoção da acessibilidade em diversos setores, incluindo o turismo. Entre as principais determinações do decreto estão a obrigatoriedade de adaptação de edificações e serviços turísticos para pessoas com deficiência e a garantia de atendimento prioritário em estabelecimentos turísticos.

LEI Nº 11.126/2005

A Lei nº 11.126/2005 garante o direito das pessoas com deficiência visual de ingressar e permanecer com seus cães-guia em estabelecimentos públicos e privados de uso coletivo, incluindo hotéis, pousadas e restaurantes. A lei estabelece que o cão-guia deve estar identificado com o uso de coleira e distintivo, além de atender às normas de higiene e saúde pública.

O Brasil possui diversas leis e regulamentações que garantem o direito de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida de desfrutar do turismo com segurança e conforto. É importante que os meios de hospedagem estejam em conformidade com essas leis e normas para garantir a acessibilidade e inclusão de todos os turistas.

3. METODOLOGIA

3.1 Caracterização da pesquisa

Segundo Gil (2010), a metodologia das pesquisas científicas pode ser classificada e definida de acordo com: sua abordagem, qualitativa ou quantitativa; sua finalidade, exploratória, explicativa e/ou descritiva e quanto aos procedimentos técnicos empregados, podendo ser uma pesquisa bibliográfica e documental e/ou uma pesquisa experimental, SURVEY, estudo de caso, pesquisa-ação e pesquisa participante (Gil, 2002)

Segundo Yin (2005), os estudos de caso podem ser causais/exploratórios ou descritivos que possibilitam, ao investigador, a descrição de fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto real, sendo assim, o estudo de caso foi realizado nos Hotéis e Pousadas do bairro de Capim Macio em Natal/RN.

Andrade (2002) afirma que a pesquisa descritiva se preocupa em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere neles. A pesquisa analisou os desafios que os hotéis e Pousadas do Bairro Capim Macio enfrentam, em relação a acessibilidade para pessoas com deficiência, e sua relação com hospitalidade na visão dos gestores dos estabelecimentos.

A metodologia adotada nesta pesquisa teve caráter qualitativo, exploratório e os procedimentos técnicos se deram por meio da pesquisa bibliográfica escolha do tema, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para levantar informações, a respeito do tema abordado, através de pesquisas em diversas fontes como sites da web, artigos, teses, livros especializados e legislação.

Para colocar a pesquisa em prática foi escolhido a técnica de investigação do questionário, que de acordo com Gil (2008) é:

[...] composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc. (Gil, 2008, p.121)

3.2 Caracterização do local de estudo

Natal é o terceiro destino turístico mais procurado para as férias de julho de 2023, de acordo com o levantamento divulgado pela CVC, maior operadora de turismo do Brasil. O estudo foi realizado nos Hotéis e Pousadas localizados no Bairro de Capim Macio em Natal Rio Grande do Norte.

O Bairro foi escolhido por ser de menor fluxo de turistas que desejam se

hospedar em locais mais calmos, menos agitados, mas que também tenham conforto e qualidade. De acordo com Içoz (2019), em sua pesquisa ele afirma que turistas que possuem Transtorno do Espectro Autista (TEA), procuram lugares para se hospedarem adequados que sejam, “calmo, tranquilo e sem barulho”. O bairro destaca-se também por ter acesso rápido aos pontos turísticos da cidade.

3.3 Descrição dos sujeitos da pesquisa

A pesquisa foi realizada com a colaboração dos gestores ou responsáveis pelos estabelecimentos de hospedagem, situados no bairro de Capim Macio em Natal/RN. Esses participantes foram selecionados por serem capazes de fornecer informações mais detalhadas e concretas sobre os estabelecimentos, e serem os principais responsáveis por propagar medidas acessíveis nos estabelecimentos.

3.4 Caracterização da amostra

A amostra da pesquisa foi definida após a realização de um levantamento de dados, sobre a quantidade de meios de hospedagem existentes no bairro de Capim Macio em Natal. Fizeram parte da amostra quatro pessoas, entre gerentes e gestores que se dispuseram a participar da pesquisa.

3.5 Procedimentos de coleta e análise dos dados

Os dados foram coletados por meio de aplicação de questionários com oito questões de múltipla escolha e duas questões abertas, totalizando dez perguntas sobre os principais desafios, dos gestores referente a acessibilidade para os turistas com deficiência, treinamento dos colaboradores e barreiras físicas e estruturais dos meios de hospedagem. Os participantes tiveram contato com o questionário online, por meio da disponibilização do link do Google Forms, por e-mail e por aplicativo WhatsApp. Após a coleta, os dados obtidos foram analisados e organizados, utilizando-se gráficos e quadros com a finalidade de demonstrar o resultado da pesquisa de forma visual.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Participantes da Pesquisa

Foi verificado que há seis estabelecimentos entre hotéis e pousadas no Bairro de Capim Macio, na Cidade de Natal, Rio Grande do Norte. Todos receberam o convite para participar da pesquisa, porém apenas quatro dispuseram-se a responder ao questionário e concordaram em participar, sendo que estes serão identificados ao longo do trabalho como: A, B, C, D preservando-se assim o anonimato dessas empresas, conforme o quadro 1. Num segundo momento, foram realizadas visitas, nos quatro estabelecimentos localizados no bairro de Capim Macio, a fim de observar as condições de acessibilidade e serviços oferecidos para o público em questão.

Quadro 1 Participantes e Meios de Hospedagem da pesquisa

Empresa	Participantes	Cargo
A	1	Proprietário
B	2	Supervisor
C	3	Gerente
D	4	Gerente

Fonte: Autor (2023)

A empresa A conta com ampla área verde com 900 metros quadrados cercados, tendo estacionamento externo privativo. Também oferece área externa com piscina aberta. Dispõe recepção, escritório, cozinha e um restaurante que serve café da manhã. Há 23 Unidades Habitacionais (UHs), sendo 09 no térreo e 14 no pavimento superior com um quarto adaptado.

A empresa B dispõe de 16 Unidades Habitacionais (UHs), com ar-condicionado, Tv, Wi-Fi gratuito, recepção 24 horas, não possui estacionamento e não é serviço café da manhã, sendo considerado um meio de hospedagem econômico.

A empresa C, dispõe de 52 Unidades Habitacionais (UHs) equipados com frigobar, televisão, com ar-condicionado, Tv, Wi-Fi gratuito, conta com quartos

adaptados além de academia, piscina, elevador, e recepção 24 horas. Há estacionamento privativo e restaurante onde é servido o café da manhã.

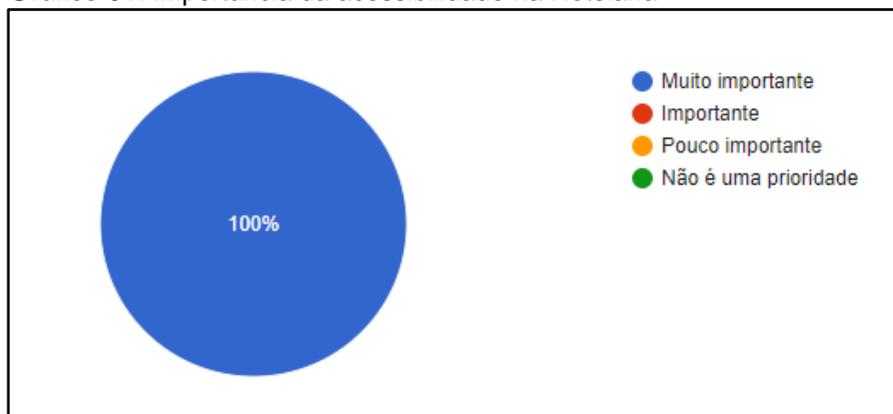
A empresa D, dispõe de 43 Unidades Habitacionais (UHs) equipados com frigobar, televisão, com ar-condicionado, Tv, Wi-Fi gratuito, com opção para até 06 pessoas, conta com unidades adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida, além de quartos equipados com cozinha compacta. Há Piscina ao ar livre e elevador além de recepção 24 horas e estacionamento privativo, conta com um restaurante onde é servido café da manhã e Bistrô, com cardápio variado.

4.2 Percepção dos gestores sobre a acessibilidade.

A ausência de acessibilidade na rede hoteleira é um dos fatores impeditivos para a prática do turismo por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida e o investimento na eliminação das barreiras pode ser um fator de desenvolvimento da atividade turística e uma vantagem competitiva (Sousa & Mangas, 2020; Wall-Reinius et al., 2022)

A Primeira pergunta do questionário faz referência sobre a importância da acessibilidade na hotelaria para atender às necessidades de hóspedes com deficiência, todos responderam ser muito importante.

Gráfico 01: importância da acessibilidade na Hotelaria



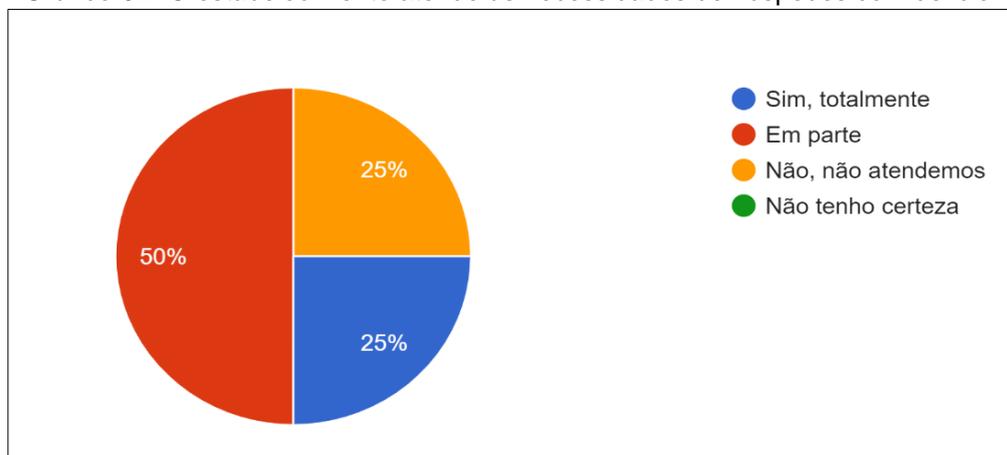
Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

Há um senso comum entre os gestores, que o setor hoteleiro precisa ser acessível e viável. Porém é importante as práticas para implementação da acessibilidade, no

ambiente hoteleiro sejam aplicadas, não só para que o turista tenha uma experiência confortável, mas para o desenvolvimento do setor e sua competitividade. De acordo com Valls (2006), o planejamento de um destino turístico de forma integrada é capaz de atender os interesses de todos os envolvidos no turismo na medida em que, com a elaboração, são articulados estratégias e diretrizes em prol das necessidades de cada componente. Muitos Hotéis e Pousadas exibem belas fachadas, jardins e decoração, a fim de encantar os clientes, no entanto ainda é comum ver alguns casos, que a acessibilidade é deixada de lado no planejamento, criando barreiras que poderiam ser resolvidas caso, houvesse planejamento, para adequação dos espaços físicos, se tornarem acessíveis.

A Segunda pergunta refere-se se participante acredita que o estabelecimento atende às necessidades de hóspedes com deficiência. De acordo com Darcy e Pegg (2010) a pessoa com deficiência muda o seu destino ou deixa de viajar se não encontrar uma acomodação que atenda às suas necessidades.

Gráfico 02: O estabelecimento atende às necessidades de hóspedes com deficiência



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

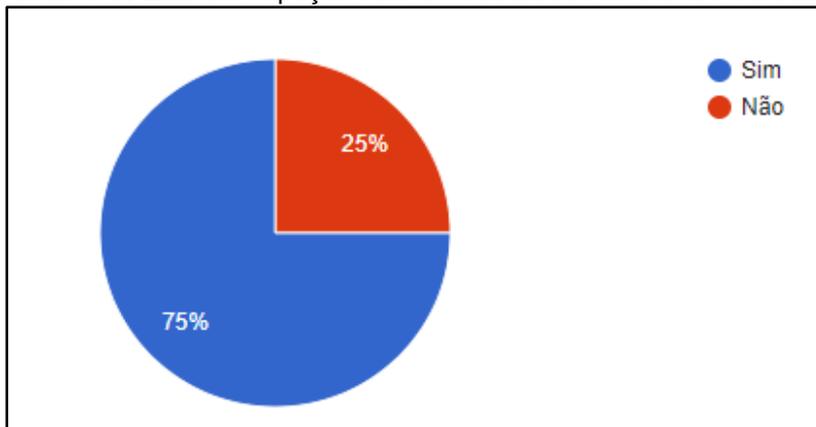
Na visão dos gestores dos quatro estabelecimentos, apenas um atende totalmente as necessidades dos hóspedes com deficiência. Dois em parte e um não atende ao público.

É fundamental que os investimentos em relação as adaptações necessárias sejam realizadas na infraestrutura. Quando não há investimentos em acessibilidade, não só o estabelecimento hoteleiro perde

público, conseqüentemente o destino turístico deixa de ser visitado.

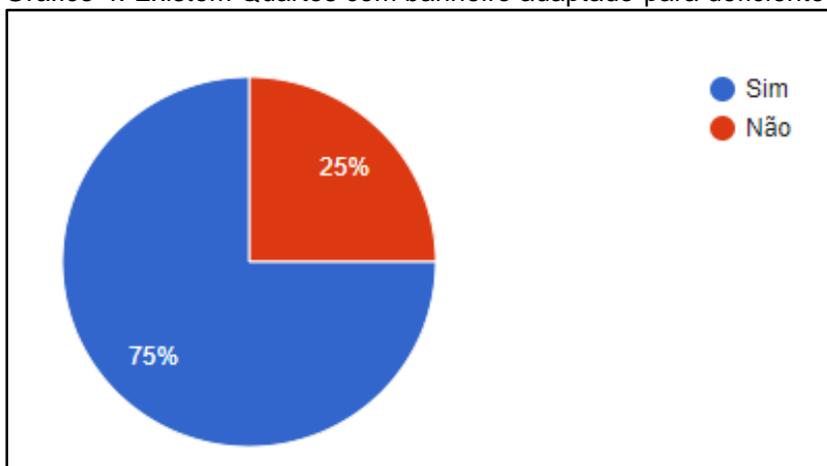
As perguntas de questionário de três a quatro são destinadas a infraestrutura física dos estabelecimentos. As respostas dos gestores serão mostradas no gráfico a seguir:

Gráfico 3: Existem espaços com acessibilidade no Hotel/Pousada?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

Gráfico 4: Existem Quartos com banheiro adaptado para deficientes?



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

Dos quatro participantes apenas um, não possui espaços e quartos adaptados para pessoas com deficiência, os demais possuem em parte, com limitações em referência a toda a área dos estabelecimentos.

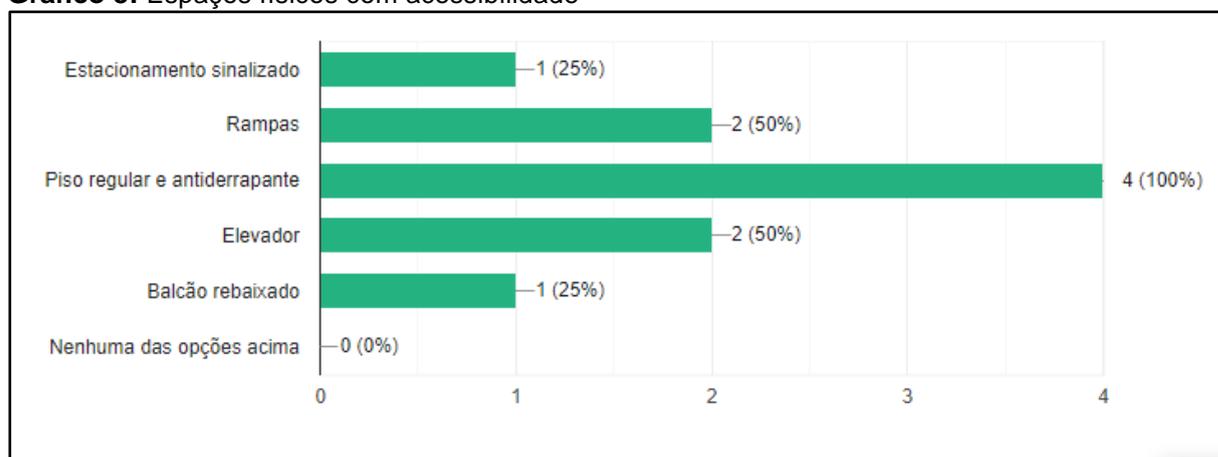
Para poder atender a todos os hóspedes com deficiência é preciso fazer adaptações na infraestrutura em especial as unidades habitacionais que devem ter pelo menos 10% de sua totalidade adaptadas conforme a legislação brasileira.

O banheiro é uma das partes mais importantes para a acessibilidade, seja nas áreas comuns, mas principalmente nos quartos além disso é recomendado que haja

uma cadeira de banho disponível. Alguns estabelecimentos acreditam que possuir alguns itens acessíveis nos quartos e banheiros, já estão acessíveis, porém as adaptações dos quartos e banheiros, para serem, acessíveis precisam apresentar dimensões para acesso, circulação, manobra e mobiliários que precisam atender integralmente às normas técnicas.

A quinta pergunta do questionário faz referência aos espaços físicos e acessos aos meios de hospedagem.

Gráfico 5: Espaços físicos com acessibilidade



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

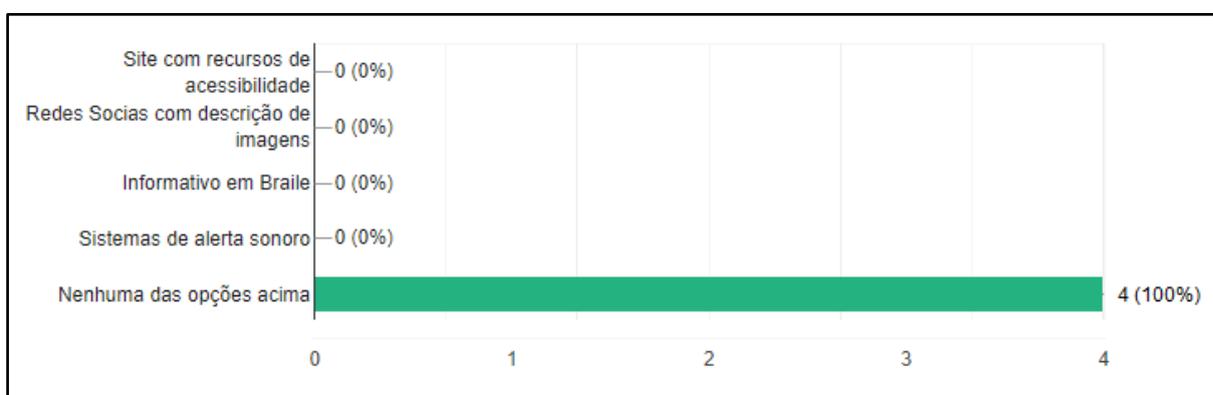
De acordo com as respostas dos gestores, dos quatro estabelecimentos apenas um dispõe de estacionamento sinalizado, dois possuem rampas de acesso, todos possuem piso regular antiderrapante, dois possuem elevador e um balcão rebaixado.

Os Meios de hospedagem, com acessibilidade em seus acessos, proporcionam uma boa experiência aos hóspedes, desde a sua chegada, isso se torna um grande diferencial. Por isso, os hotéis e pousadas devem possuir rampas de acesso para atender as pessoas com mobilidade reduzida e deficientes físicos.

O estacionamento deve ser sinalizado e estar localizado em um lugar estratégico. Os elevadores devem ter portas mais largas, corrimão e piso antiderrapante. Para facilitar o acesso, o ideal é que o balcão da recepção possua uma região rebaixada para atender cadeirantes, pessoas com baixa estatura.

A sexta pergunta do questionário faz referência ao uso da tecnologia assistiva. Conforme a Lei Brasileira de Inclusão, 13.146 de julho de 2015, tecnologia assistiva é definida como produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que tenham como objetivo promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

Gráfico 6: Uso da Tecnologia Assistiva para o atendimento de pessoas com deficiência



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

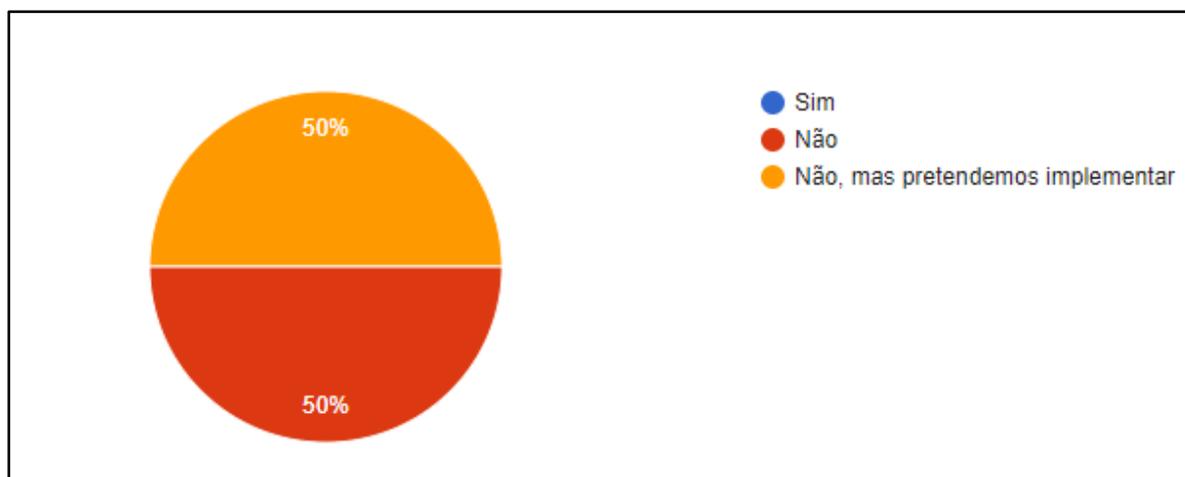
Foi perguntado aos participantes quais tipos de tecnologia assistiva eram usadas nos meios de hospedagem. Tais como: Site com recursos de acessibilidade; Redes Sociais com descrição de imagens; informativo em Braile; Sistemas de alerta sonoro. 100% responderam não utilizar nenhuma das opções mencionadas. De acordo com os resultados podemos analisar que existe uma barreira à acessibilidade comunicacional em relação aos indivíduos com deficiências sensoriais (auditiva, visual e fala). De acordo com Burjato e Lopes (2010) tais obstáculos geram nesses indivíduos, sensações de isolamento, insegurança e incompreensão.

. De acordo com as respostas não há uma compreensão sobre a o uso da tecnologia assistiva para promover a acessibilidade. A tecnologia, quando usada de maneira inclusiva e acessível, tem o potencial de quebrar barreiras e criar oportunidades para pessoas de todos os grupos sociais, tornando a inclusão social uma realidade. Por isso a importância de os meios de Hospedagem, utilizarem da tecnologia assistiva para tornar a hospitalidade inclusiva uma realidade

A sétima pergunta apresenta a questão dos treinamentos dos colaboradores para atender pessoas com deficiência.

Para Castelli (2006), o profissional do ramo de hospedagem tem o contato direto com pessoas e busca, através de seus serviços, a satisfação das necessidades e dos desejos delas. Neste sentido os gestores devem investir em constantes treinamentos para a capacitação dos colaboradores, garantindo assim, a qualidade dos serviços prestados.

Gráfico 7: Existe capacitação para os colaboradores em relação ao atendimento as pessoas com deficiências



Elaborada pelo autor (2023)

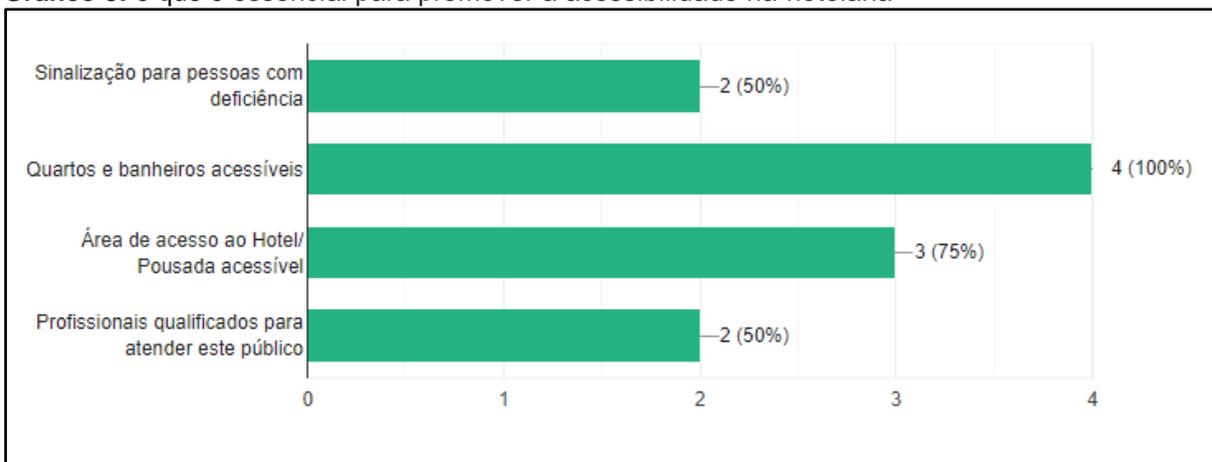
Ao perguntar aos gestores sobre capacitação e treinamento dos colaboradores para atendimento das pessoas com deficiência, a resposta obtida foi negativamente unânime, nenhum dos pesquisados ofereceu treinamento específico aos colaboradores para um atendimento diferenciado, no sentido de atender às necessidades desse público, porém 50% consideram importante, que há necessidade de implementar a capacitação.

É primordial que os profissionais que trabalham nos meios de hospedagem e que lidam diariamente com os turistas, recebam capacitação adequada para que possam estar atentos e sensíveis as necessidades dos hóspedes, para garantir um serviço de qualidade e um ambiente acolhedor.

A Oitava pergunta pede que os participantes respondam o que eles

consideram essenciais para promover a acessibilidade na hotelaria, sendo possível escolher mais uma opção.

Gráfico 8: o que é essencial para promover a acessibilidade na hotelaria



Fonte: Elaborada pelo autor (2023)

Através do gráfico 8, pôde ser observado que dos quatro participantes 100% acreditam que quartos e banheiros acessíveis são mais importantes recebendo 4 votos. 75% acredita ser área de acesso com 3 votos. Em seguida 50% acredita ser sinalização, com 2 votos seguidos também 50% acreditam ser profissionais qualificados para atender ao público com 2 votos.

É notório através das respostas dos gestores, que a questão da qualificação dos colaboradores para atender as pessoas com deficiência não é uma prioridade, como vimos anteriormente essa questão, e fundamental para acabar com as barreiras comunicacional.

A atenção dos gestores fica mais acentuada na assistência as pessoas com deficiência através da infraestrutura das áreas acessíveis, banheiros e quartos adaptados. Realmente, todos as opções da questão são importantes para que as atender o mínimo que a legislação pede. Porém é importante destacar que a acessibilidade não se restringe às normas, mas também abrange alguns conjuntos de medidas para ajudar os turistas que necessitam de apoio para terem uma hospedagem inclusiva.

A questão nona se remete ao entendimento dos entrevistados

quanto à relação da acessibilidade e hospitalidade. Cada participante escreveu as seguintes respostas:

Permitir ao portador de deficiência qualidade na hospedagem.
(Participante 1, 2023)

A hospitalidade com acessibilidade é importante para ter um bom atendimento aos hóspedes com deficiência” (Participante 2,2023)

Uma relação de respeito a diversidade.
(Participante 3, 2023)

A relação entre acessibilidade e hospitalidade está relacionada à capacidade de oferecer uma experiência inclusiva e acolhedora para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas. (Participante 4, 2023)

O participante A enfatiza que a qualidade na hospedagem, é um fator importante na acessibilidade e hospitalidade, diferente do participante B que enfatiza o bom atendimento. Já o participante C salienta a importância do respeito e diversidade que também fazem parte do conceito de hospitalidade. O participante D faz uma relação mais completa entre acessibilidade e hospitalidade que está relacionada à capacidade de oferecer uma experiência inclusiva e acolhedora para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas.

A última pergunta, enfatiza quais os principais desafios que o hotel/pousada enfrenta em relação à acessibilidade, os participantes deram as seguintes respostas.

Treinamento de pessoal e melhoria da acessibilidade.
(Participante 1, 2023)

A infraestrutura que não temos adaptadas para receber o deficiente.
(Participante 2, 2023)

Investimento em estrutura e capacitação de equipes.
(Participante 3, 2023)

Muitos hotéis e pousadas foram construídos antes da ênfase nas práticas de design inclusivo, o que pode resultar em infraestruturas desafiadoras para adaptações. A adaptação pode ser mais difícil em construções antigas.
(Participante 4, 2023)

O participante 1 respondeu que os principais desafios enfrentados em relação à acessibilidade são treinamento dos colaboradores e melhoria na acessibilidade. Já o participante 2 informa que o estabelecimento não atende pessoas com deficiências, ou seja, o principal desafio é a infraestrutura que não é adaptada. O participante C enfatiza que o Investimento em estrutura e capacitação da equipe, são os principais desafios. O participante D traz uma explanação em referência aos empreendimentos antigos construídos em uma época em que não havia preocupação com a acessibilidade sendo as adaptações um grande desafio para o estabelecimento.

Segundo Pinto e Szucs (2006), a acessibilidade não se restringe a colocar rampas e corrimões, mas também a acessar a informação, realizar as atividades da vida diária e interagir com outras pessoas, com autonomia, liberdade e individualidade, considerando a diversidade que pode ser encontrada no universo hoteleiro, que recebe hóspedes cegos, obesos, estrangeiros (não conhecedores da língua), analfabetos, idosos, pessoas muito altas ou muito baixas, crianças, mulheres grávidas, pessoas com membros engessados, entre outras restrições.

4.3 Capacitação adequada sobre atendimento inclusivo.

O treinamento específico dos colaboradores é preponderante para a oferta de serviços mais eficientes e adequados, somente dessa maneira o hóspede poderá desfrutar de toda a estrutura hoteleira aproveitando sua estadia de maneira completa (Flores, 2002).

O acolhimento e a hospitalidade para pessoas com deficiência, exigem a quebra de preconceitos e incluem não somente a qualificação dos estabelecimentos, mas também a capacitação dos trabalhadores, para lidarem com o referido público. É essencial que os colaboradores tenham treinamento adequado para o atendimento de pessoas com deficiências, uma vez que não existe apenas um tipo de deficiência e que, há necessidades distintas como por exemplo, pessoas com deficiência ocultas: Dislexia, TEA (Transtorno do Espectro Autista), TDAH (Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade).

A maneira de lidar e se comunicar com a pessoa com deficiência também

devem ser objeto de treinamento dos funcionários dos meios de hospedagem. O uso da linguagem correta, o respeito pelo ritmo por vezes lento de comunicação e a abordagem apropriada é imprescindível e pode fazer a toda a diferença no atendimento às pessoas com deficiência e seus acompanhantes.

Os meios de hospedagem devem investir em treinamentos e capacitações que abordam temas como acessibilidade, comunicação inclusiva e sensibilização para as necessidades das pessoas com deficiência. Algumas medidas podem ser criadas como protocolos de atendimento inclusivos, programas de capacitação sob forma de palestras, seminários, minicursos, apresentados com dinâmicas que ilustrem conceitos e práticas de condutas especializadas voltadas à prestação de serviços inovadores e essenciais ao turismo inclusivo.

5-CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo cumpriu o objetivo de analisar os desafios enfrentados pela hotelaria em relação à acessibilidade e apresentar soluções viáveis para promover a inclusão de pessoas com deficiência. Através dos resultados obtidos com a pesquisa foi verificado, que os gestores dos meios de hospedagem do bairro de Capim Macio em Natal/RN, possuem certo conhecimento sobre acessibilidade e consideram ser importante as adaptações necessárias na infraestrutura e no atendimento para inclusão de pessoas com deficiência. Porém foi constatado que os estabelecimentos ainda não são totalmente acessíveis.

A partir da análise da pesquisa pode-se afirmar que os principais desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência na hotelaria são: barreiras arquitetônicas, relacionadas às limitações físicas e estruturais, falta de sinalização, barreiras nas comunicações e falta de atendimento qualificado. Os desafios abordados podem ser revertidos, através de planejamento estratégico, sendo possível transformar os espaços acessíveis e um ambiente hospitaleiro, não apenas para cumprir com a legislação, mas para promover a inclusão no setor hoteleiro.

Foi verificado que nenhum dos estabelecimentos possuem profissionais capacitados para o atendimento com pessoas com deficiência, A hotelaria tem em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade, e que essas são ações que possuem forte vínculo social. A conscientização sobre as diferentes necessidades dos hóspedes são fundamentais para garantir um atendimento

inclusivo, pois cada hóspede possui uma necessidade específica. Pessoas com deficiência física, auditiva ou visual, possuem suas necessidades assim como, como idosos, gestantes, obesos pessoas com transtornos do espectro autista, entre outros

É imprescindível ressaltar que a acessibilidade e a inclusão não se limitam apenas à disponibilização de rampas e quartos adaptados para pessoas com deficiência, é primordial investimentos, em treinamento e capacitação dos profissionais da hotelaria, para o atendimento voltado para a cultura da hospitalidade inclusiva, que inclua, ética, respeito, tolerância e empatia.

A Tecnologia assistiva pode contribuir para que os turistas tenham uma experiência inclusiva, que pode incluir sites com sistemas de reservas, com recursos de acessibilidade, aplicativos, que fornecem informações sobre acessibilidade e dispositivos inteligentes. O uso da tecnologia possibilita que o turista com de acordo com sua deficiência, tenha autonomia, e uma experiência virtual que permita explorar as instalações do hotel antes da chegada.

Este trabalho de conclusão de curso conseguiu identificar os desafios e oportunidades para uma hospitalidade inclusiva, porém ao realizar este estudo foram encontradas algumas dificuldades relacionadas a disponibilidade dos gestores para responderem a pesquisa. Outro obstáculo foi a escassez de material bibliográfico, sobre a promoção da acessibilidade através da tecnologia assistiva, e acessibilidade digital o que limitou de certa forma a quantidade de autores pesquisados. Esses obstáculos podem se tornar chances valiosas para aprender e aprimorar os estudos, assegurando que as informações coletadas sejam preciosas e representativas das temáticas de acessibilidade e inclusão no setor hoteleiro.

Os gestores precisam compreender que a promoção da acessibilidade agrega valor e competitividade ao empreendimento, e que as práticas inclusivas no setor de hospedagem devem oferecer uma experiência acessível e inclusiva para todos os hóspedes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Juliana Vieira de. **Uma odisséia em busca de Héstia: do turismo à hospitalidade pelos caminhos das representações sociais**. 2009. 151 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2009.

Andrade, M. M. (2002). **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas** (5a ed.). São Paulo: Atlas.

BRASIL, LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em 20 de jul de 2023

BRASIL, LEI Nº 10.048, DE 08 DE NOVEMBRO DE 2000. **Política Nacional da pessoa com deficiência**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10048.htm. Acesso em 20 de jul de 2023

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO, **Meios de hospedagem terão até 2024 para garantir mínimo de 10% de seus quartos acessíveis**. 2022 Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/meios-de-hospedagem-terao-ate-2024-para-garantir-minimo-de-10-de-seus-quartos-acessiveis>. Acesso em: 01 jun. 2023

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Acessibilidade**. 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/acessibilidade>. Acesso em: 01 jun. 2023.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Mapeamento do perfil do turista com deficiência** 2013. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-divulga-resultados-de-mapeamento-do-perfil-do-turista-com-deficiencia> Acesso em: 20 jul. 2023

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo acessível**. 2023. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/turismo-responsavel/MTURPRODUTO_2.pdf. Acesso em: 01 jun. 2023

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão**. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2023

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CÂNDIDO, Índio e VIEIRA, Elenara Vieira de. **Gestão de hotéis: técnicas, operações e serviços**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9º ED. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.
CHON, K. S. SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2003

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010.

COSTA, Margarete Terezinha de Andrade. **Tecnologia assistiva**. 1. ed. São Paulo: Contentus, 2020. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 15. dez 2023.

DARCY, S.; CAMERON, B.; PEGG, S. Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 18, n. 4, p. 515 - 537, 2010.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. 2º ed. São Paulo: SENAC, 2003.

FLORES, Paulo Silva Ozores. **Treinamento em qualidade: um fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.

GAYA, Adroaldo. **Ciências do movimento humano: introdução à metodologia da pesquisa**/ Adroaldo Gaya (org.); Daniel Garlepp... [et al.]; Porto Alegre: Artmeal, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo**. São Paulo: Aleph, 2007, - (Série turismo).

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Censo demográfico 2020**. Disponível Em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2020_populacao.pdf. Acesso em: 20 jun de 2023.

IGNARRA, L.R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

İÇÖZ, Orhan. ENGELLİ ÇOCUKLAR ve TURİZM (CHILDREN WITH DISABILITIES AND TOURISM). **Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi**, ed. 3, p. 1-8, 2019. 76 Disponível em: <http://sita.cumhuriyet.edu.tr/tr/download/article-file/742637>. Acesso em: 20 dez. 2023.

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C., MORRISON, A. (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas teóricas e debates**. São Paulo: Manole, 2003

MARTINELLI, M. Cartografia do turismo: que cartografia é essa? In: Lemos, I. G. org. Turismo: impactos socioambientais. São Paulo: Hucitec, 2001. p. 297-302.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Código de Ética Mundial para o**

Turismo. 1999. Tradução da Fundação Universidade Empresa de Tecnologia e Ciência. Câmara de Turismo do Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: http://antigo.turismo.gov.br/sites/default/turismo/home/programas/Imagens_programas_home/VersoFinalAERI.pdf. Acesso em: 01 jun. 2023

PINTO, Ana Cláudia Alve; SZUCS, Carolina Palermo. Desenho universal em hotéis. In: 6º CONGRESSO INTERNACIONAL DE ERGONOMIA DE INTERFACE HUMANO-TECNOLOGIA: PRODUTOS, INFORMAÇÃO, AMBIENTE CONSTRUÍDO, TRANSPORTES, 2006, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2006. P. 1-6

SANSIVIERO, S. **Acessibilidade na Hotelaria** – uma questão de hospitalidade. (Dissertação de Mestrado). São Paulo: UAM, 2004.

SASSAKI, K. R. **Inclusão no lazer e no turismo:** em busca da qualidade de vida. São Paulo: Áurea, 2003.

SOUSA, J. G.; MANGAS, C. **Acessibilidade no turismo e hotelaria: desafios contemporâneos.** Proceedings INNODOCT/20. International Conference on Innovation, Documentation and Education. Anais...Valencia: Editorial Universitat Politècnica de València, 11 nov. 2020 Disponível em: <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/INNODOCT/INN2020/paper/view/11835>

PANROTAS. **Turismo responde por 8,1% do PIB Brasil.** Panrotas, 2019. Disponível em https://www.panrotas.com.br/mercado/economia-e-politica/2019/03/turismo-responde-por-81-do-pib-brasil-veja-dados-globais_162774. Acesso em: 20 dez. 2023.

TRIBUNA DO NORTE. **Natal é um dos principais destinos do Brasil para férias de julho, diz CVC.** Tribuna do Norte, 2023. Disponível em: <https://tribunadonorte.com.br/economia/natal-e-um-dos-principais-destinos-do-brasil-para-ferias-de-julho-diz-cvc/>. Acesso em: 20 dez. 2023.

YIN, R.K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ANEXO**QUESTIONÁRIO**
ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES PARA UMA
HOSPITALIDADE INCLUSIVA.

1. Como o Sr (a) avalia a importância da acessibilidade na hoteleira para atender às necessidades de hóspedes com deficiência?

Muito importante Importante Pouco importante Não é uma prioridade

2. Você acredita que o Hotel/Pousada atende às necessidades de hóspedes com deficiência?

Sim, totalmente
 Em parte
 Não, não atendemos
 Não tenho certeza

3. Existem espaços com acessibilidade no Hotel/Pousada?

Sim
 Não

4. Existem Quartos com banheiro adaptado para deficientes?

Sim
 Não

5. O Hotel/Pousada dispõe de?

Estacionamento sinalizado
 Rampas
 Piso regular e antiderrapante
 Elevador
 Balcão rebaixado
 Nenhuma das opções acima

6. O Hotel utiliza tecnologia assistiva para o atendimento de pessoas com deficiência como?

Site com recursos de Acessibilidade
 Redes Sociais com descrição de imagens
 Informativo em Braille
 Sistemas de alerta sonoro
 Nenhuma das opções acima

7. A pousada/Hotel oferece algum tipo de capacitação para os colaboradores em relação ao atendimento as pessoas com deficiências?

Sim

- Não
- Não, mas pretendemos implementar

8. Que ações você considera essenciais para promover a acessibilidade na hotelaria? Marque dois ou mais opções.

- Sinalização para pessoas com deficiência
- Quartos e banheiros acessíveis
- Área de acesso ao Hotel/ Pousada acessível
- Profissionais qualificados para atender este público

9 Para o Sr. (a) qual a relação entre acessibilidade e hospitalidade?

10. Quais os principais desafios que o hotel/pousada enfrenta em relação à acessibilidade?