



Revista Interdisciplinar do Pensamento Científico. ISSN: 2446-6778

Nº X, volume X, artigo nº X, ---/--- 2017

D.O.I: <http://dx.doi.org/10.20951/2446-6778/vXnXaX>

ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA

Paulo Vítor Barbosa Ferreira¹

Graduando em Engenharia Civil

Romulo Rodrigues Coelho Delfino Souza²

Engenheiro Civil

Resumo

Este artigo tem como objetivo geral analisar as condições da hotelaria de Juiz de Fora com relação a capacidade de receber e hospedar turistas portadores de necessidades especiais. Dado que este é um nicho econômico pouco explorado pelo empresariado e existe obrigatoriedade por lei de que hotéis e pousadas tenham determinada porcentagem dos quartos e apartamentos adaptados a este público, realizou-se um levantamento da capacidade do mercado hoteleiro juiz-forano de absorver a esta demanda. Foi aplicado um questionário a uma variada gama de estabelecimentos por todo o município para que fosse possível traçar um perfil da cidade quanto ao tema. Como objetivo específico, esta pesquisa visa caracterizar a deficiência, a acessibilidade e o turismo acessível através da literatura acadêmica e da legislação brasileira; realizara identificação na legislação nacional quais as condições devem ser observadas pelos estabelecimentos hoteleiros para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida. Para procedimentos metodológicos, foi utilizado o método indutivo, com abordagem quantitativa, com objetivos de pesquisa exploratória de campo, com uma amostra de 18 estabelecimentos de hospedagem. Através da pesquisa foi constatado que os empreendimentos de grande porte estão mais preparados para atender aos hospedes com necessidades especiais do que estabelecimentos de menor porte na cidade de Juiz de Fora.

Palavras-chave: Acessibilidade; hotel; turismo; Juiz de Fora.

¹ Centro Universitário Redentor, Engenharia Civil, Itaperuna RJ, pvbferreira@gmail.com

² Centro Universitário Redentor, Engenharia Civil, Itaperuna RJ, romulo.souza@uniredentor.edu.br

Abstract

This article aims to analyze the conditions of the hotel industry in Juiz de Fora in relation to the capacity to receive and accommodate tourists with special needs. Given that this is an economic niche that is little explored by business and there is a requirement by law that hotels and inns have a certain percentage of rooms and apartments adapted to this public, a survey was carried out on the capacity of the local hotel market to absorb this demand. A questionnaire was applied to a wide range of establishments throughout the city so that it was possible to draw a profile of the city on the subject. As a specific objective, this research aims to characterize disability, accessibility and accessible tourism through academic literature and Brazilian legislation; carried out identification in national legislation which conditions must be observed by hotel establishments to meet the needs of people with disabilities and reduced mobility. For methodological procedures, the inductive method was used, with a quantitative approach, with exploratory field research objectives, with a sample of 17 accommodation establishments. Through the research it was found that large enterprises are more prepared to serve guests with special needs than smaller establishments in the city of Juiz de Fora.

Keywords: acessibility; hotel; tourism; Juiz de Fora.

INTRODUÇÃO

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (2010), cerca de 46 milhões de pessoas no Brasil possuem alguma deficiência: visual, auditiva, motora, mental, intelectual, e outra variedades. Destes milhões de brasileiros uma parcela significativa é formada por pessoas economicamente ativas, trabalhando, fazendo o capital girar e gerando demandas de consumo. Mesmo sendo um número muito expressivo, a acessibilidade na hotelaria ainda é aplicada em baixa escala, e na maior parte dos hotéis, somente serviços relacionados às necessidades básicas são atendidos.

Sassaki (2003) ressalta que o lazer pode exercer papel social no que tange à integração do portador de deficiência. Infelizmente, percebem-se apenas algumas iniciativas isoladas nesse sentido. Para o autor resta muito ainda por ser feito. Algumas poucas iniciativas foram tomadas no Brasil com o intuito de fornecer informações a respeito de serviços de lazer adaptados para deficientes. Uma dessas ações foi realizada pela EMBRATUR em 2009, que criou um manual de acessibilidade para os portadores de

deficiência.

Por não ser uma área ao qual se dá muita atenção e não haver ímpeto de se realizar investimentos neste nicho de mercado, muitos hoteleiros acabam se dando com a realidade de perda de clientes, já que a dificuldade em encontrar ambientes adaptados a suas necessidades faz com que muitos indivíduos que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida deixem de lado o desejo de querer viajar e conhecer novos lugares devido as limitações impostas. Segundo Edson Passafaro “é preciso enxergar a questão da acessibilidade como investimento, e não como custo ou mero cumprimento a legislação para ‘inglês’ ver”, já que a realidade mostra que aqueles empresários que arriscam investir nesta área possuem um excelente retorno econômico e institucional (Revista Hotéis, 2016).

Boa parte do empresariado do ramo hoteleiro, principalmente os de pequenos hotéis, familiares, menores, tendem a evitar realizar as adaptações temendo os elevados custos que seriam provenientes destas obras, todavia em alguns destes estabelecimentos apenas uma simples modificação na maneira como os móveis são dispostos resolveria uma grande parte dos problemas de acesso. Além do mais, mesmo sendo criada inicialmente com o objetivo de gerar facilidades para pessoas com deficiência, essas modificações podem acabar sendo do agrado de outros tipos de hóspedes que utilizarão daquele espaço. Gestantes, pessoas com carrinhos de bebês ou malas de rodinha, crianças, idosos e pessoas com limitações temporárias provavelmente preferem utilizar uma rampa por ser mais confortável que uma escada, por exemplo (GOULART, 2007).

Quarta maior cidade de Minas Gerais, Juiz de Fora é a principal cidade da Zona da Mata Mineira, com uma população de aproximadamente 570.000 pessoas. Fica localizada estrategicamente entre a capital do estado, Belo Horizonte, e a cidade do Rio de Janeiro, as margens da rodovia BR-040. Com um PIB (Produto Interno Bruto) de aproximadamente R\$ 16 bilhões de reais, a cidade se destaca no setor terciário, sendo polo regional nos mais diversos serviços e um polo estudantil de destaque, sediando uma universidade federal e diversas instituições de ensino superior privadas (IBGE, 2017). A cidade ainda conta com um centro de eventos de alto padrão. Na área de turismo e cultura, Juiz de Fora atrai a atenção por sediar o museu Mariano Procópio, o segundo maior acervo do Império do Brasil, e eventos culturais de nível nacional e internacional, como o Festival Internacional de Música Colonial Brasileira e o Miss Brasil Gay. É dentro deste cenário que a rede hoteleira de Juiz de Fora atua. Com uma taxa de ocupação variando entre 40% e 50%, atinge picos de 90% durante eventos (COSTA, 2017).

TURISMO COMO ATIVIDADE ECONÔMICA

Campo importante na economia global, o mercado do Turismo vem de maneira incessante se desenvolvendo cada vez mais. Segundo o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC), só no ano de 2017 o Turismo foi responsável pela criação de 7 milhões de empregos.

Antes de ser atingido pelos efeitos da Pandemia de COVID-19, no ano de 2018 o Turismo foi o setor da economia a conseguir obter o crescimento mais rápido do mundo, ficando com uma taxa de crescimento superior à da economia global pelo oitavo ano consecutivo e alcançando uma expansão de 3,9%, à frente de setores tradicionais como o da manufatura automotiva (3,7%) e da saúde (3,3%).

Os dados do levantamento do Conselho Mundial de Viagens e Turismo, o PIB global do setor de turismo atingiu impressionantes US\$ 2,8 trilhões em 2018 somente em contribuições diretas. Se incluídas no cálculo as contribuições dos impactos indiretos e induzidos, a quantia gerada pelo turismo foi de aproximadamente US\$ 8,8 trilhões em PIB em todo o mundo, o que corresponde a 10,4% da economia global, suplantando setores tradicionais como o setor agrícola, bancário, automotivo e de mineração. Temos, assim, que o Turismo desenvolve papel de incontestável importância na economia global. (TEIZEN, 2019)

Por serem áreas com estreita relação uma com a outra, seguramente que as auspiciosas estatísticas e estimativas na área turística invariavelmente se refletem para o setor hoteleiro, dado que 49,6% dos turistas hospedam-se em hotéis, flats, resorts ou pousadas (BRASIL, 2017). Sendo, ainda, que dentro das atividades relacionadas ao turismo, o setor de hotelaria é, por uma ampla margem, o setor que mais gera empregos no turismo (Meira & Anjos, 2013).

Sendo o turismo um mercado tão promissor, junto com ele, vem acompanhando um mercado rentável e potencial, o do turismo acessível. No mundo todo existe um grande número de pessoas com deficiência, mais de um bilhão, segundo a Organização Mundial da Saúde (World Health Organization, 2012). Tendo pelo fato que, geralmente, pessoas com deficiência normalmente costumam viajar sempre acompanhadas e que existe o aumento crescente e contínuo da população idosa, tem-se que o número de potenciais clientes do mercado de turismo acessível é consideravelmente expressivo. (FERST, 2020)

De acordo com os autores Camargo (2001), Sansivieiro e Dias (2005), mesmo representando uma fatia considerável do mercado, os deficientes físicos enfrentam problemas para exercer a maioria dos papéis sociais, inclusive o de consumidores. Por outro lado, a constatação de que há um grande contingente de brasileiros portadores de alguma deficiência que desejam exercer sua cidadania de forma completa, inclusive por meio do consumo, abre um leque de oportunidades para pesquisas nesse sentido.

TURISMO ACESSÍVEL E OS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Segundo os termos do artigo 2º da Lei 13.146, de 06 de julho de 2015 (Brasil, 2015), é considerada pessoa com deficiência 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. O artigo 42 da lei assegura, ainda, o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Esta mesma lei deixa claro em seu artigo 3º, inciso IX, que sua aplicabilidade se estende também à pessoa com mobilidade reduzida, sendo definida no mesmo artigo como “aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção” ficando expressamente inclusos neste conceito os idosos, as gestantes, as lactantes, a pessoa com criança de colo e o obeso (Brasil, 2015). Tal lei, importante marco para as pessoas com necessidades especiais, impõe à sociedade civil, agora de maneira legal, um desafio que antes estava apenas no aspecto moral.

Advindo desde conceito legal em voga na legislação vigente, fica totalmente claro que a atividade do turismo é um direito das pessoas que se encaixam na lei, ou seja, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. A legislação brasileira é decorrente da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas em seu protocolo especial, tendo o texto da convenção sido aprovado pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 13 de dezembro de 2006 e promulgado pelo Brasil em 25 de agosto de 2009, através do Decreto n. 6 949. Ou seja, a partir da garantia do direito universal ao turismo e ao lazer das pessoas com deficiência, acaba surgindo um novo segmento de mercado, o assim chamado Turismo Acessível. (FERST, 2020)

O fator mais determinante para que a pessoa com deficiência possa ser incluída nos meios de hospedagem, definitivamente, é acessibilidade. Logo é impreterível que os meios

de hospedagem estejam devidamente adaptados para realizar a recepção deste público em todas as esferas, tanto na infraestrutura do local quanto na qualificação de seus funcionários para atenderem as necessidades específicas oriundas deste público, dado que o não cumprimento dessas condições gera um impeditivo para tão vasto público. (FERST, 2020).

Mas antes de tudo cabe definir o conceito de Acessibilidade. Segundo Campos (2020), Acessibilidade é antes de tudo dar ao usuário da instalação em questão a possibilidade e condição de alcance para compreender, se locomover e utilizar a edificação em todo seu desempenho com a mais completa autonomia, conforto e segurança. Já a Lei 13.146/2015 caracteriza a acessibilidade 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).

Ao falar em Acessibilidade, deve-se ter em mente não somente as pessoas com deficiência, mas também aí se enquadram idosos, pessoas com mobilidade reduzida temporária (por exemplo, pessoas com membros engessados ou utilizando muletas), obesos, cardiopatas, entre outras situações. Acessibilidade é pensar na estrutura como um todo e ter em mente quais elementos naturais podem se tornar um obstáculo para pessoas com mobilidade reduzida e planejar para que o ambiente não apresente este tipo de obstáculo para as pessoas. Sempre que pensar em Acessibilidade, deve-se concentrar em dois pilares: Autonomia e Segurança.

Ao tratar de turismo acessível, deve-se entender como todo um conjunto de instalações e práticas que possibilitam, permitem ou melhoram a experiência turística para uma gama muito variada de pessoas (FERST, 2020). O atendimento deve ser abrangente, cobrindo elementos como restrição de visão, audição, mobilidade e dimensões cognitivas do acesso, devendo funcionar de modo independente, autônomo e com igualdade, sendo feito por intermédio da prestação de serviços, ambientes e produtos turísticos, todos devidamente projetados para este fim. Sendo um campo relativamente novo, o turismo para pessoa com deficiência é um expressivo mercado em pleno desenvolvimento pelo mundo, merecendo que seja dispensada atenção pela parte do setor turístico e seus empreendedores e estudiosos. (Jaremen, 2014).

ACESSIBILIDADE E HOTELARIA

Segundo Campos (2020), historicamente os projetos no Brasil eram pensados para o chamado "ser humano padrão", aquele ser com antropometria definida dentro da moda da curva normal de medidas e sem impedimentos motores ou sensoriais. Todos os projetos de ergonômias, design de interiores, engenharia e arquitetura do produto ou da edificação eram realizados com as medidas do "ser humano padrão" em mente. Todavia a partir do decreto 5.296/2004 e a norma brasileira 9050/2015 introduziram o conceito de pessoas com mobilidade reduzida e pessoas com deficiência como elementos do projeto. Deste momento em diante, pessoas com deficiência, obesos, pessoas de baixa estatura, crianças, idosos passaram a ser objetos de projetos a serem executados, legalmente falando. Chegou-se então ao conceito de desenho universal.

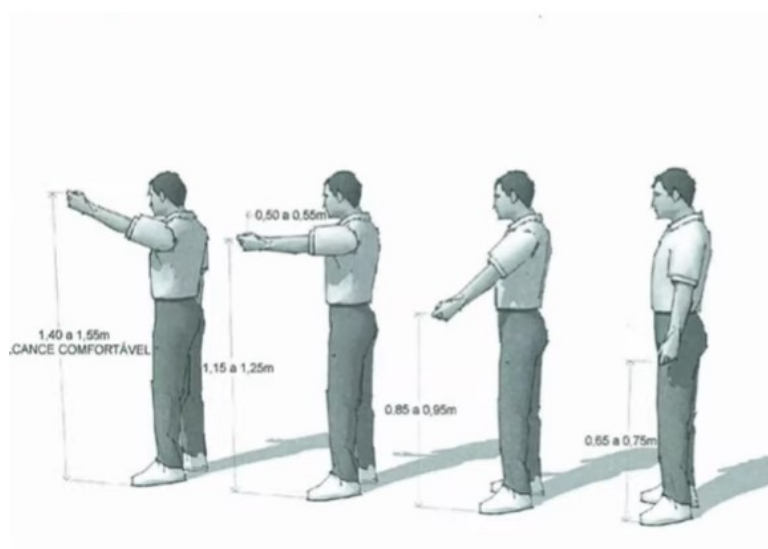


Figura 01 – Esquema de medidas do dito “ser humano padrão”, as quais eram consideradas na hora de se projetar
Fonte: Campos, 2020.



Figura 02 – Esquema exemplificando pessoas com mobilidade reduzida.
Fonte: Campos, 2020.

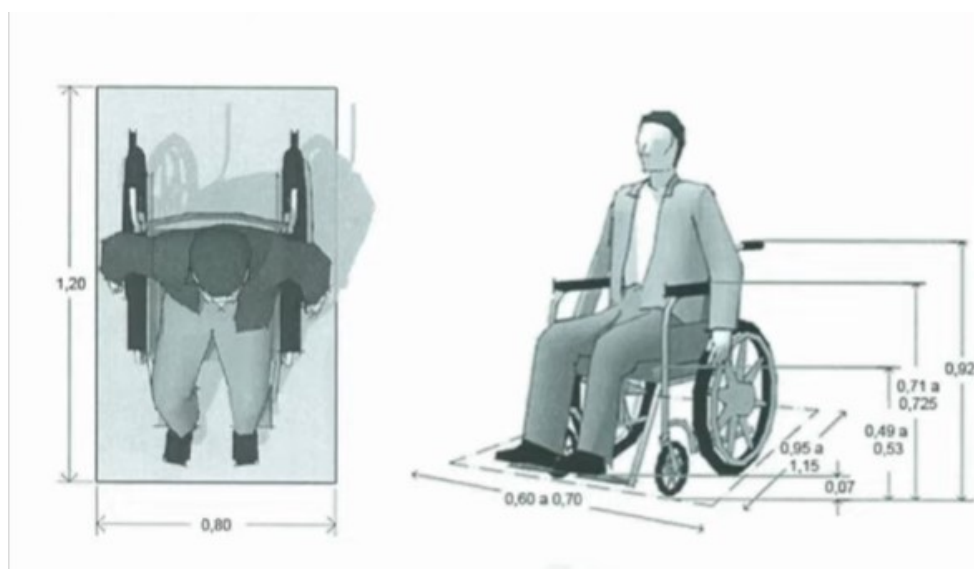


Figura 03 – Esquema de medidas de uma pessoa em cadeira de rodas, medias as quais passaram legalmente a ter que ser consideradas na hora de realizar projeto.
Fonte: Campos,2020.

Não há como falar em turismo acessível sem falar em desenho universal. Fica diretamente implicado que é necessário haver planejamento pensando em desenho universal a fim de que seja permitido a qualquer pessoa utilizar sem impedimentos os mais variados produtos e ambientes. Para a legislação brasileira, o conceito de desenho universal é definido como a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva. O artigo 45 do Estatuto da Pessoa com Deficiência prevê que hotéis, pousadas ou similares venham a ser projetados respeitando-se os princípios de desenho universal, sempre adotando todos os meios de acessibilidade de acordo com a legislação em vigor. (Brasil, 2015)

A Política Nacional do Turismo prevê em seu artigo 23 que os meios de hospedagem são considerados os empreendimentos ou os estabelecimentos, independentemente de sua constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança diária. Segundo Castelli (2003) uma organização hoteleira pode ser entendida como sendo uma empresa que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada. Para a EMBRATUR, “A empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira”.

Além da acessibilidade motora, Moreira (2008) ressalta que existem outras necessidades dentre os portadores de necessidades especiais, como por exemplo, a deficiência auditiva ou a visual. Nesse sentido, a preocupação do hotel em oferecer serviços adequados aos hóspedes, não deve ficar restrita somente ao apartamento, mas sim deve estar presente em todos os ambientes e serviços que o hospede venha a utilizar.

O Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018 (BRASIL, 2018a) define que a concepção e a implantação de projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares deverão atender aos princípios do desenho universal e ter como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e a legislação específica. Fica assim então definido pelos termos do decreto que os meios de hospedagem deverão disponibilizar, no mínimo, 5% dos dormitórios (mínimo de 1 unidade), completamente adaptado, ou seja, com as características construtivas e os recursos de acessibilidade previstos no quadro abaixo:

Quadro 01 - Características construtivas e recursos de acessibilidade para 5% dos quartos

Item	Características construtivas
01	Dimensões de acesso, de circulação, de manobra, de alcance e de mobiliário estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) para dormitórios acessíveis.
02	Banheiro que atenda integralmente as especificações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT.
03	Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo (ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.
04	Condições de circulação, aproximação e alcance de utensílios e instalações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT, quando houver cozinha ou similar na unidade.
05	Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.
06	Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.
07	Campainha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (<i>flash</i>) na cor amarela.
08	Sinalização de emergência para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (<i>flash</i>) na cor vermelha.
09	Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário.
10	Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal.

Fonte: Anexo I do Decreto nº 9.296/2018.

Além dos quartos adaptados com as exigências demonstradas no quarto acima, os hotéis podem ter os outros 95% dos quartos adaptados com as seguintes características:

Quadro 02 - Recursos de acessibilidade para 95% dos quartos

Item	Recursos de Acessibilidade
01	Vão de passagem livre, mínimo de 80 centímetros para a porta da unidade habitacional e para a porta do banheiro.
02	Barra de apoio no <i>box</i> do chuveiro.
03	Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo na ducha manual, o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa, na ocasião de chegada do hóspede.
04	Olhos-mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.
05	Campainha sonora e luminosa intermitente na cor vermelha.
06	Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios, que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.
07	Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente, na cor vermelha.
08	Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário, quando a unidade UH disponibilizar esse tipo de aparelho.
09	Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal, quando a UH disponibilizar esse tipo de aparelho

Fonte: Anexo II do Decreto nº 9.296/2018.

E, por último, o estabelecimento, quando solicitado pelo hóspede, terá que disponibilizar os recursos descritos no quadro O3. Caso o hospede não tenha feito a solicitação quando do ato da reserva, o estabelecimento terá até 24h para atender à solicitação do cliente a contar da data do requerimento. (BRASIL, 2018a)

Quadro 03 - Ajudas técnicas e recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda

Item	Recursos de Acessibilidade
01	Cadeiras de roda.
02	Cadeiras adaptadas para banho.
03	Materiais de higiene identificados em <i>braille</i> e embalagens em formatos diferentes.
04	Materiais impressos disponíveis em formato digital, <i>braille</i> , fonte ampliada com contraste, a exemplo de formulários impressos, informações sobre facilidades e serviços oferecidos, dentre outros, feitos sob demanda.
05	Cardápio em <i>braille</i> e fonte ampliada com contraste.
06	Relógio despertador/alarme vibratório
07	Dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem disponibilizados nas áreas comuns do estabelecimento ou aplicativo de comunicação criado nos termos estabelecidos no Título IV da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Anatel, que aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo.

Fonte: Anexo III do Decreto nº 9.296/2018.

De acordo com Goulart (2007) no que tange à hotelaria, os portadores de deficiência física devem, ou deveriam obter acesso fácil a todas as áreas. Segundo o autor é extremamente frustrante para eles quando a locomoção pelas áreas comuns do hotel é de difícil acesso ou até mesmo intransponível.

Algumas das características que os componentes de acessibilidade deverão obedecer são as seguintes:

- camas e cadeiras com altura cerca de 0,46 metro do piso;
- telefones, interfones ou similares, que possuam sinal luminoso e controle de volume;
- atender às condições de alcance manual e visual;
- contemplar áreas de aproximação, circulação e alcance manual e visual para utilização da mobília disposta;
- possuir piso antiderrapante;

- dispor de portas de, no mínimo, 0,80 m de largura com maçanetas tipo alavanca e informações em braile;

- ter tomadas, interruptores, botões de controle e puxadores dispostos a uma altura de 0,40 m a 1,20 m;

- possuir janelas acessíveis;

- possuir dispositivo sonoro e visual de alerta de emergência no sanitário;

- possuir cardápio e informativos em Braille com telefones e ramais;

- dispor de banheiro acessível.

- área livre de 1,5 m² para rotação de cadeira de rodas.

Os sanitários de vem obedecer às seguintes especificações:

- junto as bacias sanitárias, possuir área e transferência barras de apoio na lateral e no fundo, as bacias deverão ter altura de 0,46 m do piso;

- boxes para chuveiro com banco articulado ou removível para transferência livre de obstáculos, e barras de apoio verticais horizontais ou em “L”;

- chuveiro com ducha manual e registros ou misturadores do tipo alavanca;

- banheiras com área de transferência, plataforma para transferência e barras de apoio (duas horizontais e uma vertical)

- piso antiderrapante;

- lavatórios suspensos com altura de 0,78 m a 0,80 m do piso com torneiras acionadas por alavancas, sensores eletrônicos ou equivalentes e barras de apoio na altura do mesmo;

- acessórios dispostos nos sanitários devem estar em um alcance confortável com altura entre 0,80 m e 1,20 m do piso.

Com relação às áreas sociais e áreas de circulação do hotel a ABNT (2004) estabelece que a estrutura deve prever:

- rampas e sanitários com adaptações;
- telefone para pessoas com deficiência auditiva;
- guia de balizamento;
- dispor de rota acessível (trajeto desobstruído que conecta os ambientes);
- sinalização tátil do piso, alerta e direcional;
- capachos, carpetes e forrações devem ser fixados de maneira que não se transformem em obstáculos, preferencialmente embutidos no piso, tapetes devem ser evitados;
- ter balcão de atendimento em altura adequada ao uso de todos (parte do balcão a uma altura livre mínima de 0,73 m do piso e altura máxima de 0,90 m);
- dispor de informativos em Braille na recepção;
- elevadores com sinalização sonora e em Braille em todos os pavimentos.
- instalação de corrimão e guarda-corpo nos dois lados das rampas e escadas fixas, oferecendo condições seguras para sua utilização.
- vagas próximas das entradas de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas deverão ser reservadas nas áreas externas ou internas do hotel, destinadas a garagem e a estacionamento, para veículos que transportem pessoas com deficiência.

Visando dessa forma tornar possível o “turismo para todos”. O Conselho Nacional de Turismo já aprovou, para os fins da Lei nº 6.505/77, do Decreto nº 84.910/80 e da Resolução Normativa CNTur nº 9/85, normas sobre as condições e facilidades que os meios de hospedagem devem oferecer as pessoas com deficiência.

METODOLOGIA E PROCEDIMENTOS ADOTADOS

A metodologia de pesquisa foi desenvolvida de modo a ser realizada com uma amostra das instituições hoteleiras da cidade. O critério adotado para a escolha dos hotéis

deu-se pela representatividade organizacional que eles têm no município, através da prestação de seus serviços, a dimensão do hotel e sua localização geográfica no espaço urbano. Foram selecionados ao todo 17 estabelecimentos. Todos os estabelecimentos de grande porte foram levantados, como também diversos hotéis menores, muitos de administração familiar de diversas regiões da cidade.

A estes hotéis foi aplicado um questionário com perguntas acerca das instalações, para verificar se as mesmas estavam adaptadas de acordo com as normas para pessoas com necessidades especiais. O modelo do questionário encontra-se no Apêndice A ao final deste artigo. O tema concentrou-se na estrutura física oferecida para os hóspedes.

A abordagem inicial foi feita através de e-mail e o questionário foi disponibilizado para preenchimento em um formulário da ferramenta Google Forms. Infelizmente a iniciativa teve baixo alcance, inclusive pelo fato de alguns hotéis menores não terem sequer endereço eletrônico. Em seguida foi feito contato por telefone e o questionário foi realizado com um funcionário responsável através da linha. Ainda assim alguns hotéis optaram por não responder o questionário por telefone, então foi feita uma visita presencial para que o questionário fosse respondido. Os dados foram coletados entre os meses de setembro e novembro de 2020.

Finalizado todos os questionários os dados foram tabelados e analisados dentro da conjuntura da estrutura da cidade. O nome dos estabelecimentos será preservado, pois foi acordado com os mesmos no ato da entrevista que as informações seriam sigilosas.

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Ao se analisar os resultados obtidos pode-se observar que a grande maioria dos estabelecimentos estavam cientes até certo grau das obrigações para com a acessibilidade, sendo que dos 17 hotéis entrevistados, 13 responderam que tem ciência da legislação sobre acessibilidade, seja superficialmente ou com grande domínio sobre o assunto. Uma tendência observada é que quanto menor e mais antigo o estabelecimento, menos conhecimento acerca da legislação os gestores afirmavam possuir. Nenhum gestor de grande rede ou hotel com mais de 50 quartos afirmou desconhecer a legislação.

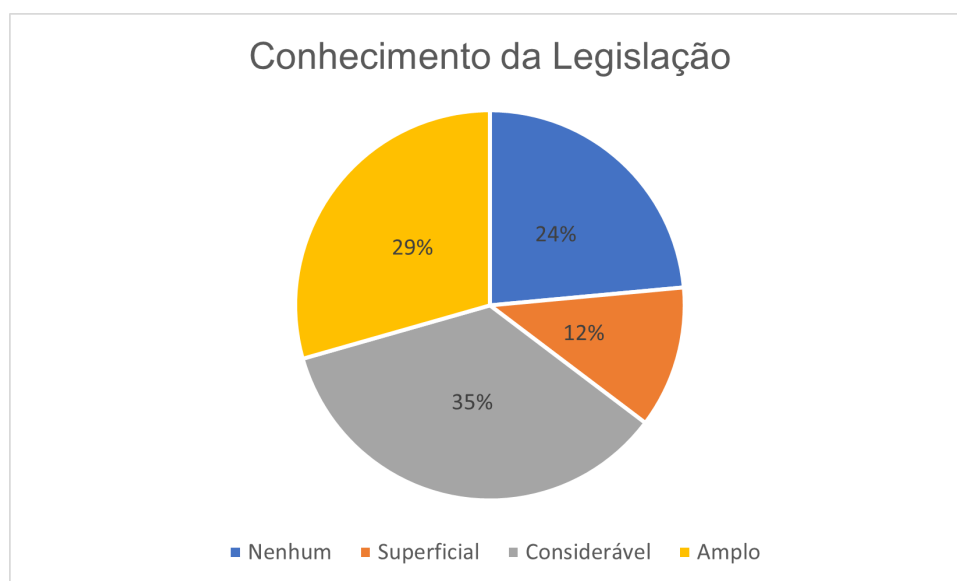


Gráfico 01 – Conhecimento dos gestores dos estabelecimentos acerca da legislação de acessibilidade
 Fonte: Autores, 2021.

Dos 17 estabelecimentos pesquisados, apenas 04 informaram não possuir quartos adaptados. Todos os quatro estabelecimentos possuem muitas características em comum: são empresas de pequeno porte que estão no mercado há pelo menos 20 anos e dessas, 3 se encontram fora do centro comercial da cidade.

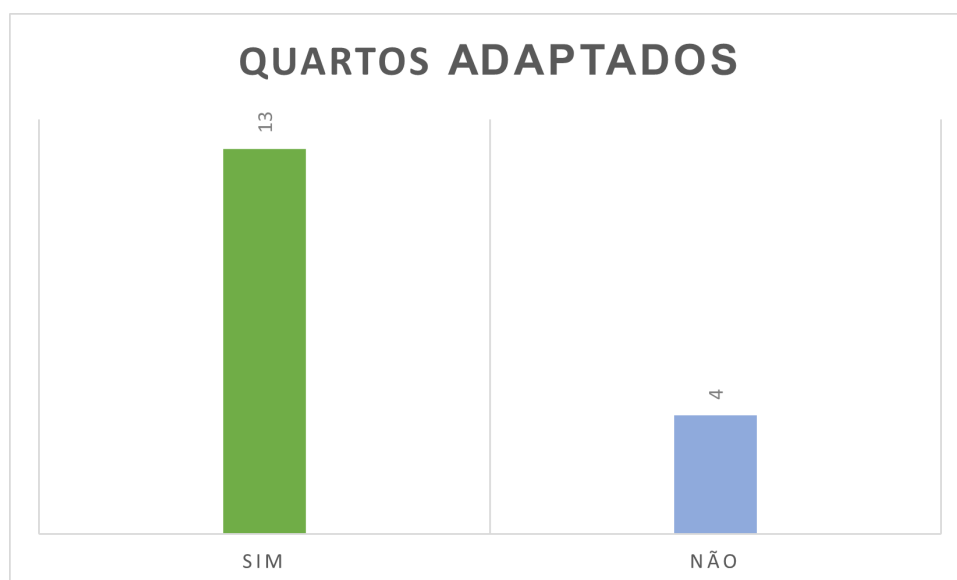


Gráfico 02 – Estabelecimentos que possuem ou não quartos adaptados
 Fonte: Autores, 2021.

Observou-se um padrão de que quanto mais novo o estabelecimento e quanto maior o negócio (com enfoque nos hotéis pertencentes a grandes redes), mais bem preparado o estabelecimento está para receber hóspedes portadores de deficiência ou com mobilidade reduzida. Entretanto, ainda assim dos 13 hotéis que declararam possuir quartos adaptados, 3 deles não cumprem a meta de possuir pelo menos 5% das unidades adaptadas, possuindo menos unidades adaptadas do que o estipulado em legislação.

Os dados mostraram também que as dificuldades motoras recebem bastante mais atenção que outras limitações, como deficiência auditiva ou visual, já que a grande maioria dos informantes que declarou possuir adaptações em seu estabelecimento, declarou também não possuir adaptações para deficiências auditivas e modificações bem limitadas para deficiências visuais, como apenas o cardápio do restaurante em braille.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como demonstrado anteriormente, o turismo acessível pode ser um segmento de mercado viável e lucrativo. Percebeu-se que, para o cenário de Juiz de Fora, quando o estabelecimento possui uma estrutura mais robusta em relação ao capital, os gestores da rede hoteleira, por entender ser a acessibilidade fator determinante na hora da escolha das acomodações pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, tem procurado adaptar as instalações às necessidades destes, mesmo que essa adaptação não seja realizada em absoluto acordo com a legislação vigente. Como instalações adaptadas ainda não são a norma na rede hoteleira brasileira, apresentar um estabelecimento com uma adaptação bem executada, altamente acessível, acaba de tornando um poderoso diferencial frente a disputa pelos hóspedes com a concorrência.

Cabe salientar que a acessibilidade como um todo deveria ser uma preocupação de entidades gestoras de espaços tanto privados quanto públicos para melhor atender as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzidas, garantindo assim que essas pessoas possam ter a possibilidade de participar plenamente de todo tipo de eventos sociais, seja quanto ao transporte, hospedagem e outras atividades.

Para que se consiga atingir tão grande objetivo se faz necessário que haja, além de genuíno interesse, integração entre a sociedade civil, governo, grandes corporações para que sejam fomentadas atividades de lazer, cultura e esporte a fim de promover a inclusão social. Por fim, só será possível que isto ocorra caso existam espaços adequados para

recepcionar e atender de forma digna e igualitária aos cidadãos, sejam suas necessidades quais forem, como determina a Constituição Federal e a legislação brasileira.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei 11. 771 de 17 de setembro de 2008**. 2008 Acessado em 18 de junho de 2021 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11771.htm

BRASIL. **Lei 13.146, de 6 de julho de 2015**. 2015 Acessado em 18 de junho de 2021 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm

BRASIL. **Decreto 9.296, de 1º de março de 2018**. 2018a Acessado em 18 de junho de 2021 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9296.htm

HOTEIS, Revista, 2016 Acessado em 02 de julho de 2021 <https://www.revistahoteis.com.br/acessibilidade-na-hotelaria-um-degrau-que-faz-a-diferenca/>

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo injetou US\$ 163 bilhões no Brasil em 2017 - Ministério do Turismo**. 2018b acessado em 18 de junho de 2021 [http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/11037-turismo-injetou-us\\$-163-bilhões-no-brasil-em-2017.html](http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/11037-turismo-injetou-us$-163-bilhões-no-brasil-em-2017.html)

TEIZEN, Beatrice, **PANROTAS** 2019 Acesso em 10 de outubro de 2021 https://www.panrotas.com.br/mercado/destinos/2019/08/plataforma-busca-habilitar-destinos-para-cadeirantes_167028.html

IBGE, **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – Censo de 2010**, Acessado em 14 de junho de 2021, <https://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>

FERST, Marklea da Cunha, **Acessibilidade em Meios de Hospedagem: O Uso de Processos Inovadores no Atendimento das Necessidades do Turista com Deficiência** Turismo Visão e Ação, 2020

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

GOULART, Renata Ramos. **As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado: um estudo de caso**. Dissertação de mestrado em Turismo. Universidade de Caxias do Sul. 2007

World Health Organization. **The World Report on Disability. (SEDPcD, Ed.). São Paulo: SEDPcD. 2012**

CAMPOS, Givaldo dos. **Guia NBR9050**, 2020 Acessado em 19 de agosto de 2021
<https://www.youtube.com/watch?v=zBiGI02i76k>

EMBRATUR. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. 1994**

Meira, J. V. de S. & Anjos, S. J. G. dos. **A Qualidade dos Serviços na Hotelaria Brasileira: A Percepção dos Gerentes Gerais e dos Gestores Setoriais (pp. 1–20). 2013**

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS. 2003**

SOBRE O AUTOR

Aluno do curso de Engenharia Civil do Centro Universitário Redentor – Itaperuna R. Atua na área de levantamentos estatísticos. E-mail: pvbferreira@gmail.

APÊNDICE A

Questionário aplicado aos estabelecimentos hoteleiros:

- Nome do hotel
(texto da resposta)
- Qual o grau de conhecimento do gestor a respeito da legislação de acessibilidade em hotéis?
(nenhum/superficial/considerável/amplo)
- O hotel possui quantos quartos/apartamentos?
(texto da resposta)
- O hotel possui quartos/apartamentos adaptados?
(sim/não)
- Se sim, quantos?
(texto da resposta)
- A recepção é adaptada para receber Pessoas com Necessidades Especiais (PNE)?
(sim/não)
- O hotel possui centro de convenções?
(sim/não)
- O centro de convenções é adaptado?
(sim/não)
- O centro de convenções possui banheiros adaptados?
(sim/não)
- O hotel possui outras áreas adaptadas (lazer, academia, etc)?

(sim/não)

- Se sim, quais?
(texto da resposta)
- O hotel possui algum tipo de adaptação para deficientes auditivos ou visuais?
(sim/não)
- Se sim, descreva quais:
(texto da resposta)

AGRADECIMENTOS

Dou graças a Deus Pai, Criador Onipotente, que com seu infinito Amor e Misericórdia me abençoa todos os dias com o dom da vida, com saúde e força para encarar o mundo, que sempre me protege e me acolhe, me escuta e me conforta. Agradeço a Nossa Senhora Aparecida, mãe de Nosso Senhor Jesus Cristo, por sua interseção junto ao Pai.

Agradeço a meus pais, a quem devoto todo meu orgulho e admiração, que nunca mediram esforços para que eu me tornasse um ser humano altaneiro, ilibado e independente. Em meio a um lar cheio de respeito, amor e carinho e com todo o conforto material que uma criança pode desejar, foram, e até hoje são, minha fundação para me tornar o ser humano que hoje sou.

Agradeço a minha amada esposa, minha grande companheira, minha melhor amiga, confidente, meu par perfeito, que sempre esteve ao meu lado sendo minha fortaleza, me incentivando, jamais me deixando desistir. Com ela sou mais forte, sou melhor, sou completo.

Agradeço a todos meus mestres, desde Tia Cecília, minha primeira professora no pré-escolar, passando por todas as dedicadas professoras de primário, os exigentes docentes do Colégio Militar e os grandes mestres e doutores que contribuíram para minha formação profissional em meu curso superior, em especial ao Rômulo, meu orientador. A todos eles, deixo o mais fraterno abraço de agradecimento por todo engrandecimento e conhecimento que me foi proporcionado ao longo de mais de duas décadas de estudo.