

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE HOTELARIA

EMERSON MARCOS SERRA PAURÁ

**A PROBLEMÁTICA DA ACESSIBILIDADE NOS EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS DE SÃO LUÍS-MA**

São Luís
2023

EMERSON MARCOS SERRA PAURÁ

**A PROBLEMÁTICA DA ACESSIBILIDADE NOS EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS DE SÃO LUÍS-MA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Bacharelado em Hotelaria
da Universidade Federal do Maranhão – UFMA,
como pré-requisito para obtenção do grau de
bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. David Leonardo Bouças da
Silva.

São Luís

2023

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Diretoria Integrada de Bibliotecas/UFMA

Paurá, Emerson Marcos Serra.

A PROBLEMÁTICA DA ACESSIBILIDADE NOS EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS DE SÃO LUÍS-MA / Emerson Marcos Serra Paurá. -
2023.

56 f.

Orientador(a): David Leonardo Bouças da Silva.

Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão,
São Luís-Ma, 2023.

1. Acessibilidade. 2. Empreendimentos hoteleiros. 3.
São Luís-MA. I. da Silva, David Leonardo Bouças. II.
Título.

EMERSON MARCOS SERRA PAURÁ

**A PROBLEMÁTICA DA ACESSIBILIDADE NOS EMPREENDIMENTOS
HOTELEIROS DE SÃO LUÍS-MA**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado ao curso de Bacharelado em Hotelaria
da Universidade Federal do Maranhão – UFMA,
como pré-requisito para obtenção do grau de
bacharel em Hotelaria.

Orientador: Prof. Dr. David Leonardo Bouças da
Silva.

Aprovada em: / /

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. David Leonardo Bouças da Silva
Orientador

Prof. Dr. Davi Alysson da Cruz Andrade
1º Examinador

Prof. Dr. Anderson Lourenço Miranda
2º Examinador

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar minha profunda gratidão a todos aqueles que desempenharam um papel significativo na realização deste trabalho de conclusão de curso. Sem a ajuda, orientação e apoio deles, este não teria sido possível.

Ao meu orientador, Dr. David Leonardo Bouças da Silva, pela orientação dedicada, conselhos valiosos e paciência incansável. Seu apoio foi fundamental em cada etapa deste processo. Aos meus pais, Marcos Paurá e Nayran Paurá, pelo amor, incentivo e apoio incondicional ao longo dos anos. Vocês são minha fonte constante de inspiração.

Aos professores que contribuíram ao longo do curso para minha formação para além da sala de aula, em especial os professores Dr. Davi Andrade, Me. Ruan Tavares, Dr. Jonilson Costa, Dr. Cairo Braga e Dra. Luciana Brandão que gentilmente compartilharam seu conhecimento e experiência, enriquecendo este estudo. Gostaria de expressar minha sincera gratidão a todos os membros do nosso Grupo de Pesquisa Gestão Estratégica de Destinos e Organizações do Turismo (GEDOT). Sem o apoio, colaboração e orientação de vocês, este trabalho não teria sido possível. Cada um de vocês contribuiu de maneira significativa para o sucesso deste projeto.

Aos amigos e colegas de classe que participaram ativamente das discussões e contribuíram com suas ideias, tornando este processo acadêmico mais enriquecedor. Destaco dentre eles dois que me foram de grande valia no tocante ao apoio e incentivo em minha caminhada acadêmica, Francisco Hélio Braga e Yago Breno Dias Costa.

À Universidade Federal do Maranhão, pelos recursos, instalações e ambiente acadêmico que proporcionaram um ambiente propício para a pesquisa e aprendizado, bem como ao Curso de Hotelaria da referida instituição.

A todos os participantes da pesquisa, cujas contribuições foram fundamentais para a obtenção dos dados necessários.

A todos aqueles que, de alguma forma, ofereceram apoio, incentivo e palavras de encorajamento ao longo desta jornada.

Por fim, gostaria de agradecer a Deus por me guiar e me dar forças para concluir este trabalho com sucesso.

A todos vocês, meu mais profundo agradecimento.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Principais dispositivos legais brasileiro sobre a pessoa com deficiência.....	14
Quadro 2 – Caracterização da amostra	28
Quadro 3 – Roteiro semiestruturado da pesquisa sobre acessibilidade.....	29
Quadro 4 - Reclamações e elogios apresentados pelos hóspedes a respeito da acessibilidade	31
Quadro 5 - Tipos de deficiência mais comuns entre os hóspedes.....	33
Quadro 6 - Práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às PCDs.....	34
Quadro 7 - Principais dificuldades dos meios de hospedagem para implementar a acessibilidade	40
Quadro 8 - Sugestões para garantir a acessibilidade de PCDs nos meios de hospedagem	42

RESUMO

A acessibilidade, fundamental na sociedade contemporânea, destaca-se como um tema crucial. A busca pela igualdade de oportunidades e inclusão, independentemente das habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas, tornou-se central em diversos setores modernos. Historicamente, as pessoas com deficiência (PCDs) enfrentaram obstáculos à sua inclusão social, persistindo desafios ao longo dos anos em diferentes áreas da vida desses indivíduos. Este trabalho teve como objetivo identificar práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às pessoas com deficiência em empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão. A metodologia utilizada na pesquisa é de natureza exploratória, qualitativa e descritiva, realizado junto a seis empreendimentos hoteleiros da capital maranhense. A coleta de dados ocorreu a partir da utilização de um roteiro semiestruturado baseado na bibliografia específica utilizada neste trabalho. Os resultados principais indicam que reclamações envolveram “problemas na infraestrutura/equipamentos” e inadequação da “quantidade de unidades habitacionais (UHs) para PCDs”. Elogios destacaram a “hospitalidade no atendimento” e a “existência de UHs adaptadas”. As deficiências mais comuns foram “física” e “visual”, com práticas de “atendimento prioritário” e “sem discriminações”. A acessibilidade arquitetônica incluiu “rampas”, “banheiros adaptados” e “ajustes nas medidas de portas/mobiliário”. Comunicação em “braile”, “e-mail/telefone”, “LIBRAS” e “sinalização” atenderam à acessibilidade comunicacional. Instrumentalmente, ofereceram “cadeiras/muletas” e “locação conforme demanda”. A “falta de cursos/treinamentos”, tanto presenciais quanto online, dificultou a acessibilidade metodológica. “Normas internas” e “regimentos” foram identificados na acessibilidade programática. Obstáculos para implementar a acessibilidade incluíram “falta de funcionários fluentes em LIBRAS”, “dificuldades financeiras”, “falta de apoio liderança”, “ausência de demanda por PCDs”, “falta de acessibilidade urbana” e “carência de tecnologias assistivas”. Diante dos resultados apresentados, as contribuições deste estudo tiveram a pretensão de identificar práticas de acessibilidade em empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão para pessoas com deficiência, compreender as percepções dos gestores desses empreendimentos sobre acessibilidade e levantar os desafios enfrentados na implementação de estratégias para promover um turismo mais inclusivo na região.

Palavras-chave: Acessibilidade; Empreendimentos hoteleiros; São Luís – MA.

ABSTRACT

Accessibility, fundamental in contemporary society, stands out as a crucial theme. The pursuit of equal opportunities and inclusion, regardless of physical, sensory, or cognitive abilities, has become central in various modern sectors. Historically, individuals with disabilities (PWDs) have faced obstacles to their social inclusion, persisting challenges over the years in different areas of their lives. This study aimed to identify accessibility practices offered to people with disabilities in hotel establishments in São Luís do Maranhão. The research methodology is exploratory, qualitative, and descriptive, conducted with six hotel establishments in the capital of Maranhão. Data collection was based on a semi-structured script using specific literature cited in this work. The main results indicate that complaints involved "issues with infrastructure/equipment" and the inadequacy of the "number of accessible units (UHs) for PWDs." Praises highlighted "hospitality in service" and the "existence of adapted UHs." The most common disabilities were "physical" and "visual," with practices of "priority service" and "non-discrimination." Architectural accessibility included "ramps," "adapted bathrooms," and "adjustments to door/furniture dimensions." Communication in "braille," "email/phone," "sign language (LIBRAS)," and "signage" addressed communicational accessibility. Instrumentally, they provided "chairs/crutches" and "rental as needed." The lack of both in-person and online courses/training hindered methodological accessibility. "Internal regulations" and "regiments" were identified in programmatic accessibility. Obstacles to implementing accessibility included the "lack of staff fluent in LIBRAS," "financial difficulties," "lack of leadership support," "absence of demand from PWDs," "lack of urban accessibility," and "scarcity of assistive technologies." Given the presented results, the contributions of this study aimed to identify accessibility practices in hotel establishments in São Luís do Maranhão for people with disabilities, understand the perceptions of the hotel managers on accessibility, and identify the challenges faced in implementing strategies to promote a more inclusive tourism in the region.

Keywords: Accessibility; Hotel enterprises; São Luís – MA.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	CONCEITO DE ACESSIBILIDADE E ASPECTOS LEGISLATIVOS	12
2.1	Tipos de Acessibilidade.....	15
2.1.1	<i>Acessibilidade atitudinal</i>	15
2.1.2	<i>Acessibilidade Arquitetônica.....</i>	17
2.1.3	<i>Acessibilidade Metodológica.....</i>	18
2.1.4	<i>Acessibilidade Programática</i>	19
2.1.5	<i>Acessibilidade Instrumental.....</i>	20
2.1.6	<i>Acessibilidade Comunicacional.....</i>	21
2.2	Desenho Universal.....	22
2.2.1	<i>Uso equitativo</i>	23
2.2.2	<i>Uso flexível.....</i>	23
2.2.3	<i>Uso simples e intuitivo</i>	24
2.2.4	<i>Informação de fácil percepção</i>	25
2.2.5	<i>Tolerância ao erro.....</i>	25
2.2.6	<i>Baixo esforço físico.....</i>	26
2.2.7	<i>Dimensão e espaço para aproximação e uso</i>	27
3	METODOLOGIA.....	28
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	30
4.1	Compreensão sobre a acessibilidade	30
4.2	Ações estratégicas nas dimensões da acessibilidade.....	33
4.3	Estratégias futuras e desafios.....	39
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
	REFERÊNCIAS.....	47
	APÊNDICES	53
	Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	54

1 INTRODUÇÃO

A acessibilidade é um tema de extrema importância na sociedade contemporânea. A busca por igualdade de oportunidades e inclusão de todas as pessoas, independentemente de suas habilidades físicas, sensoriais ou cognitivas, tem se tornado uma pauta central em diversos setores da vida moderna visto que, historicamente, as pessoas com deficiência (PCDs) enfrentam dificuldades em relação à sua inclusão na sociedade (Silva e Marques, 2019). Mesmo ao longo dos anos, essa inclusão ainda não é significativa em todos os campos que circundam a vida de PCDs (Silva, 2018).

No contexto acadêmico, profissional e social, a acessibilidade desempenha um papel fundamental na promoção da equidade e na garantia de que todos os indivíduos tenham a oportunidade de participar plenamente da vida em sociedade. Entende-se que a acessibilidade é a possibilidade de todos terem as mesmas condições de alcance, percepção e entendimento que qualquer pessoa sem nenhuma deficiência teria (Silva e Marques, 2019). Conforme o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 18,9 milhões de pessoas com deficiência, ou 8,9% do total, possui algum tipo de deficiência no Brasil. (BRASIL, 2023), ou seja, uma parcela significativa de brasileiros que não pode ser ignorada. Nesse sentido, a inserção de PCDs em atividades turísticas e de lazer é um tema em ascensão, nas últimas décadas, haja vista que o PNT 2018-2022 (Plano Nacional de Turismo) e o PRODETUR (Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo) preveem a acessibilidade entre as prioridades de suas ações (Meira *et al.*, 2020).

Isto posto, faz-se necessário que os meios de hospedagem se adequem quanto à implementação da acessibilidade, pois para PCDs, o alojamento acessível é um dos pré-requisitos para a tomada de decisão de viagem. Para este tipo de viajante, caso não haja uma hospedagem que atenda às suas necessidades, este não se desloca ou muda de destino (Manguele e Roque, 2014). Nota-se, portanto, que a acessibilidade garante que pessoas com deficiência física, sensorial, cognitiva e/ou mobilidade reduzida tenham a oportunidade de desfrutar das instalações e serviços do meio de hospedagem. Isso significa que esses locais podem receber um público mais diversificado e inclusivo.

Garantir qualidade de vida, acessibilidade e direitos às PCDs, passa sobre aspectos que se firmam para além da exigência do estabelecimento de projetos e pesquisas. É primordial uma legislação efetiva e políticas públicas dirigidas àqueles com limitações, sejam elas, física, mental, auditiva, visual e/ou múltipla. Apenas com leis eficazes ocorre a integração de PCDs

na sociedade, o acesso e a igualdade de direitos e condições no meio em que eles vivem (Abreu, 2021). A evolução das tecnologias, dos objetos e das leis foram resultantes de novos costumes e paradigmas, em meio à emergente diversidade de indivíduos, o que exigiu novos conceitos, pesquisas e desenvolvimento de produtos e serviços (Scatolin *et al*, 2017). Todavia, vale ressaltar que acessibilidade em meios de hospedagem não se trata apenas de uma obrigação legal, mas também de uma oportunidade de negócio valiosa, haja vista que ela promove a inclusão, melhora a reputação, amplia as possibilidades de negócios e clientes, e contribui para a construção de uma sociedade mais igualitária. Logo, investir na acessibilidade é uma escolha inteligente e ética para qualquer empresa hoteleira (Tavares, 2020).

Diante do cenário exposto, apresenta-se, a seguir, a pergunta de pesquisa que norteia este estudo: Como a acessibilidade vem sendo trabalhada nos meios de hospedagem, a fim de promover maior inclusão para pessoas com deficiência? Diante deste questionamento, o presente estudo tem como objetivo geral identificar práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às pessoas com deficiência em empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão. Os objetivos específicos do estudo são os que seguem: colher as percepções dos gestores dos empreendimentos sobre o tema da acessibilidade; levantar os desafios impostos aos empreendimentos no desenvolvimento de estratégias para um turismo mais inclusivo.

Esta investigação justifica a sua importância pelo fato de que a acessibilidade é um direito fundamental da pessoa com deficiência (Brasil, 2015), e a falta de acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros pode excluir PCDs de desfrutar dos serviços de hospedagem, prejudicando sua qualidade de vida e negando-lhes a oportunidade de participar plenamente da sociedade. Compreender o estado atual da acessibilidade nas empresas hoteleiros é fundamental para a formulação de políticas e estratégias de melhoria. Outrossim, os resultados da pesquisa podem ser valiosos para gestores hoteleiros, autoridades locais e outros pesquisadores interessados na promoção da acessibilidade, conforme sugeriu Tavares (2020) ao recomendar uma ampla frente de estudos que oportunizem métodos e tecnologias para sanar as limitações estruturais, inclusive expandindo para além dos meios de hospedagem, abraçando a área do município de São Luís tornando-a uma cidade mais acessível tanto ao visitante, quanto para a população local. De igual modo, Cardoso (2014) apontou para a necessidade de se realizar mais pesquisas relacionadas a esta temática, para que partir dos resultados de futuras indagações, seja possível implementar políticas inclusivas mais eficientes. Como recomendação de pesquisa, Lattari (2009) apontou como sugestão a investigação sobre a qualidade das adaptações oferecidas pelos hotéis. Para reforçar, Santos e Duarte (2017) ressaltaram a importância de que novos estudos e pesquisas apontem para um desenvolvimento nas políticas

públicas de acessibilidade, portanto, a problemática da acessibilidade nos empreendimentos hoteleiros da cidade de São Luís é uma questão de relevância social, legal, econômica e acadêmica que justifica a realização deste estudo.

Diante dessas questões, o presente trabalho se subdivide em tópicos. O primeiro constitui esta Introdução. No tópico 2, são apresentadas as referências que versam sobre o conceito de acessibilidade e aspectos legislativos, ademais dos tipos de acessibilidade e desenho universal. Seção 3 apresenta a Metodologia do estudo e o caminho percorrido para que esta pesquisa se concretizasse. A seção 4 é dedicada a apresentar Resultados e Discussões, tendo como foco as práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às pessoas com deficiência. O último tópico se dedica a apresentar as conclusões principais do estudo, além das contribuições às investigações sobre gênero.

2 CONCEITO DE ACESSIBILIDADE E ASPECTOS LEGISLATIVOS

Na visão de Manzini (2005), a acessibilidade pode ser entendida como a possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaços, mobiliários, equipamentos urbanos e elementos. De acordo com Figueiredo e Rosa (2014), a possibilidade e condição de alcance implicam, antes de tudo, respeitar a diversidade humana, e esta se traduz na heterogeneidade e na multiplicidade de características que tornam as pessoas únicas, sendo necessária a equivalência de oportunidades para que haja igualdade em usufruir dos direitos. A acessibilidade se destaca por permitir que PCDs ou com mobilidade reduzida participem de atividades que incluem o uso de serviços e informação, e a inclusão à utilização dessas facilidades por todas as pessoas, eliminando barreiras e distinções (Silva, 2018).

Quando se aborda o tema acessibilidade, faz-se necessário entender que ela diz respeito às pessoas com deficiência (PCDs). De acordo com o Art. 2º da Lei Nº 13.146/2015, considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, a 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 (Lei Nº 13.146/2015, art. 2º). Nesse âmbito, traz-se que quase 24% da população brasileira é composta por pessoas com algum tipo de deficiência (Dall’Agnol, 2019). No último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2023), o Brasil possui cerca de 18,9 milhões de pessoas, ou seja, uma parcela significativa de indivíduos que não podem ser ignorados.

Existem dois conceitos sobre modelos da deficiência, e eles são conhecidos como modelo médico e modelo social. O modelo social começou a ser desenvolvido nos anos 1960, no Reino Unido, por iniciativa de PCDs reunidas no chamado *Social Disability Movement*, movimento que procurou mostrar como a maior parte das dificuldades enfrentadas por PCDs é resultado da forma pela qual a sociedade lida com as limitações e as lesões físicas, intelectuais, sensoriais e múltiplas de cada indivíduo. O modelo médico, por sua vez, representa o enfoque da deficiência como uma experiência do corpo que deve ser “combatida” com tratamentos na área da saúde. Sendo assim, este modelo acaba se tornando o responsável por boa parte da resistência da sociedade em aceitar a necessidade da mudança, isto é, modificar suas estruturas e seu modo de pensar diante de PCDs, proporcionando condições inclusivas e outras formas que possibilitem a todos buscar sua autonomia e seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional, sem distinção (Silva, 2018).

Nesse aspecto, observa-se a necessidade de que haja o processo de inclusão social das PCDs, algo tão antigo quanto o processo de socialização do homem. O mundo social inerente aos seres humanos é composto de características individuais que os tornam únicos e diferentes uns dos outros. Para que um indivíduo consiga compreender o meio em que ele está inserido, ele deverá aprender os aspectos sociais que estão em vigor nesta sociedade, isso é o que se conhece como socialização. Junto ao processo de socialização, há o de inclusão social deste indivíduo recém-chegado ao meio social, que é formado por um conjunto de ações que visam garantir a participação igualitária de todos os membros da sociedade, integrando-os independentemente dos aspectos a eles inerentes (Amaral, 2019).

Levando em consideração esses aspectos, faz-se necessário estabelecer políticas públicas, visando a garantia da acessibilidade, ou seja, o amparo legal. Desse modo,

[...] é primordial uma legislação efetiva e políticas públicas dirigidas àqueles com limitações, sejam elas, física, mental, auditiva, visual e/ou múltipla. Apenas com leis eficazes ocorre a integração das pessoas com deficiência na sociedade, o acesso e a igualdade de direitos e condições no meio em que aqueles com limitações vivem. (Scatolim *et al*, 2017, p. 228).

Ciente disso, na legislação brasileira está assegurado aos cidadãos o cumprimento de direitos sociais, quais sejam: moradia, saúde, lazer, educação, entre outros, pelo princípio da dignidade, a proteção e o respeito às diferenças. Está em vigor também em todo o País, desde 2015, a Lei Brasileira de Inclusão das PCDs (Lei Nº 13.146/2015), conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência (Martins *et al*, 2018). Corroborando o exposto, o Art. 8º da referida lei diz que:

É dever do Estado, da sociedade e da família assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, à acessibilidade, à cultura, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à informação, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, à liberdade, à convivência familiar e comunitária, entre outros decorrentes da Constituição Federal, da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e das leis e de outras normas que garantam seu bem-estar pessoal, social e econômico (Brasil, 2015).

Milanezi (2017) apontou que é direito das PCDs viverem em um ambiente em que possam desenvolver suas habilidades sem depender de terceiros, ou seja, com autonomia e independência. E cabe ao Estado garantir esse bem-estar, principalmente por meio da formulação e implantação de políticas públicas, formuladas não só pelo poder público, como

também pela sociedade civil e por aqueles que enfrentam essas adversidades. Nascimento (2018) ressaltou o fato de que parte fundamental no avanço da conquista de direitos das PCDs, a Organização das Nações Unidas ganhou posição como uma instituição que, por meio de normas e de recomendações, busca promover a igualdade e a inclusão do grupo com deficiência no contexto socioeconômico e cultural.

Para Gala (2022), a principal Lei de Acessibilidade no Brasil é a Lei Nº 10.098/2000, que exige a acessibilidade para as PCDs em todos os estabelecimentos, sejam eles espaços públicos ou empresas privadas, ambientes físicos ou digitais. Seu maior objetivo é garantir uma melhor qualidade de vida para essa parcela da população, com autonomia, segurança e livre de obstáculos. Uma síntese da legislação brasileira relacionada a PCDs é exposta no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 – Principais dispositivos legais brasileiro sobre a pessoa com deficiência.

Número da Lei	Data	Ementa
LEI Nº 4.169	04 de dezembro de 1962	Oficializa as convenções Braille para uso na escrita e leitura dos cegos e o Código de Contrações e Abreviaturas Braille.
LEI Nº 7.070	20 de dezembro de 1982	Dispõe sobre pensão especial para os deficientes físicos que especifica e dá outras providências.
LEI Nº 7.405	12 de novembro de 1985	Torna obrigatória a colocação do símbolo internacional de acesso em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiências e de outras providências.
LEI Nº 7.853	24 de outubro de 1989	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
LEI Nº 8.160	08 de janeiro de 1991	Dispõe sobre a caracterização de símbolo que permita a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
LEI Nº 8.899	29 de junho de 1994	Concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
LEI Nº 8.989	24 de fevereiro de 1995	Dispõe sobre a Isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI, na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo de passageiros, bem como por pessoas portadoras de deficiência física, e dá outras providências (Redação dada pela Lei No 10.754, de 31.10.2003).

LEI Nº 10.098	19 de dezembro de 2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
LEI Nº 10.436	24 de abril de 2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências.
LEI Nº 11.126	27 de junho de 2005	Dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhado de cão-guia.
LEI Nº 13.146	6 de julho de 2015	Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência) e dá outras providências.

Fonte: Brasil, 2023.

Nos tópicos subsequentes serão apresentados os principais tipos de acessibilidade – atitudinal, arquitetônica, comunicacional, instrumental, metodológica e programática – de acordo com Sasaki (2002), o qual é reconhecido como um dos grandes expoentes desse tema no Brasil.

2.1 Tipos de Acessibilidade

De acordo com Sasaki (2002) pode-se identificar seis tipos de acessibilidade: atitudinal, arquitetônica, comunicacional, instrumental, metodológica e programática. Abaixo, a definição de cada espectro da acessibilidade.

2.1.1 Acessibilidade atitudinal

A acessibilidade atitudinal trata do respeito e do acolhimento a PCDs. Assim, ela diz respeito à percepção do outro sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações. Todos os demais tipos de acessibilidade estão relacionados a essa, pois é a atitude da pessoa que impulsiona a remoção de barreiras. As barreiras atitudinais não são visíveis como as barreiras físicas. Na maior parte das vezes, são inconscientes, e de difícil reconhecimento por parte de quem as pratica (Ponte e Silva, 2015), daí o desafio de promovê-la nos variados ambientes organizacionais.

A acessibilidade atitudinal é entendida, também, como a ausência de “barreiras impostas por preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações” (Marchezan, 2022, p. 8). Ponte e Silva (2015) quando efetuaram um estudo sobre as percepções da acessibilidade atitudinal pelas pessoas com e sem deficiência, apontaram que as barreiras atitudinais não são únicas, elas

aparecem à medida que a sociedade se modifica e no passado, as barreiras atitudinais não eram vistas como tais. Dessa forma, a inclusão só pode ser considerada satisfatória quando todos adaptarem-se ao novo conceito de sociedade, em que prevalece o respeito aos direitos e deveres das pessoas com deficiência e também das pessoas não deficientes. (Silva, 2017)

Para Vicentin (2020), a acessibilidade atitudinal pode ser compreendida como a base para que todas as outras existam. Dessa maneira, somente quando ela é planejada e construída é que se torna possível o engajamento de fato com as outras. Ainda sobre a definição desta dimensão, pode-se afirmar que ela

Refere-se à ausência de barreiras na convivência e relações interpessoais do indivíduo com deficiência. Essa ação atitudinal pode ser o pivô que desencadeia a real inclusão e visão igualitária dessas pessoas. Essa ação consiste na eliminação do preconceito, estereótipos e discriminação das pessoas em geral (Silva e Marques, 2019, p. 4).

Silva (2018) trabalhou com a ideia exposta de que a acessibilidade atitudinal trata dos comportamentos preconceituosos existentes em parte da sociedade com relação às pessoas com deficiência física e/ou visual. Assim, cabe ressaltar que tão culpado quanto aquele que apresenta algum tipo de preconceito diante de PCDs é aquele que presencia o ato e se cala diante da situação, ou seja, faz-se omisso perante situações de agressão, desrespeito a PCDs. Desse modo, o indivíduo que fica em silêncio contribui, indiretamente, para a continuidade e disseminação do preconceito. Auxiliam, portanto, na garantia dessa dimensão da acessibilidade, programas de sensibilização e de conscientização, além da convivência com a diversidade humana, partindo-se do pressuposto de que se faz necessário a prática do respeito, pois

[...] o respeito e o tratamento com o próximo, a paciência com pessoas que não se locomovem com rapidez e as atitudes adequadas são muito importantes para o bem-estar dessas pessoas, que muitas vezes não se sentem bem-vindas quando não há infraestrutura e valores atitudinais para recebê-los (Silva, 2018, p.14).

Para Tavares (2020), essa acessibilidade pode ser notada quando existe, por parte dos gestores institucionais, o interesse em implementar ações e projetos direcionados à acessibilidade em toda a sua amplitude. A priorização de recursos para essas ações é um indicativo da existência de acessibilidade atitudinal. Paralelo à temática referente à acessibilidade atitudinal, observa-se o capacitismo, que tem ganhado destaque no campo dos estudos sociais e das discussões sobre inclusão e diversidade, e se trata da materialização de atitudes permeadas pelo preconceito que categorizam os sujeitos conforme a adequação de seus corpos a um ideal de beleza e capacidade funcional, ou seja, é um conceito presente no social

que avalia as pessoas com deficiência como desiguais, menos aptas ou incapazes de gerir suas próprias vidas, sendo para os adeptos dessa prática, a deficiência como um estado diminuído do ser humano (Mello e Cabistani, 2019). O capacitismo é uma forma de preconceito, de discriminação contra a pessoa com deficiência, faz parte da sociedade e envolve as capacidades que uma pessoa possui ou não. No caso da pessoa com deficiência, o imaginário traz à tona que essas pessoas não são capazes simplesmente por terem uma deficiência (Marchezan e Carpenedo, 2021).

Isto posto, a acessibilidade atitudinal, se revela como um fator decisivo na escolha de um destino turístico, e a exemplo disto, Santos (2022) ao realizar um estudo sobre o impacto da acessibilidade atitudinal na recomendação dos atrativos turísticos, quando questionou aos participantes em relação à quanto a acessibilidade atitudinal influência na escolha de visitar um atrativo turístico, levando em consideração a escala para análise, na qual corresponde a muito alta influência, alta influência, média influência, baixa influência e nenhuma influência, obteve respostas majoritariamente positivas para muito alta influência.

2.1.2 Acessibilidade Arquitetônica

Bertaglia (2020) apontou que a acessibilidade arquitetônica se refere aos recursos que permitem a locomoção de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, em qualquer espaço com autonomia. Outra concepção sobre a acessibilidade arquitetônica é a de que essa dimensão trata da “ausência de barreiras ambientais físicas, nas residências, nos edifícios, nos espaços urbanos, nos equipamentos urbanos e nos meios de transporte individual e coletivo” (Marchezan, 2022, p. 8). Em complemento a definição de acessibilidade arquitetônica, afirma-se que ela se refere à

eliminação das barreiras que não permitem o acesso das pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida às áreas de lazer e locais desejados; refere-se a toda a infraestrutura necessária para que essas pessoas possam transitar em aeroportos, hotéis, museus, monumentos etc. Para as pessoas com deficiência, cada vez que determinados locais não são acessíveis significa uma suposta confirmação de inferioridade e não pertencimento em relação às demais, e que, sendo assim, não seriam merecedores de usufruir desses espaços (Silva, 2018, p. 23).

Com isso, entende-se que essa dimensão está diretamente ligada ao ambiente em que o indivíduo está inserido, no qual há a necessidade de adaptações/intervenções para garantia da mobilidade de PCDs (Bertaglia, 2020). Por esta razão, diz-se que a acessibilidade arquitetônica se relaciona à ausência de barreiras físicas que impeçam a locomoção autônoma de PCDs, seja

nos recintos internos ou externos de um ambiente, nos transportes, nos prédios públicos e/ou privados etc. Alguns exemplos de barreiras arquitetônicas são degraus, pisos desnivelados e escorregadios, móveis mal situados no ambiente, banheiros não adaptados a usuários de cadeiras de rodas, entre outros (Silva e Marques, 2019). Na visão de Tavares (2020) os exemplos mais comuns de acessibilidade arquitetônica são a presença de rampas, piso tátil etc. Com isso, faz-se necessário a implementação desse tipo de acessibilidade, bem como o esforço para a eliminação dessas barreiras, haja vista Silva (2017) ao pesquisar sobre a acessibilidade vinculada a realidade de um posto turístico, considerou ser fundamental organizar espaços acessíveis, contudo, constatou que continuam a subsistir diversos tipos de barreiras arquitetônicas que limitam a acessibilidade das pessoas com deficiência motora, tais como: a presença de escadas, buracos, desníveis, carros, obstáculos no passeio, casas de banho e transportes não adequados ou rampas com um desnível elevado.

2.1.3 Acessibilidade Metodológica

Nas palavras de Freitas (2020), esta tipologia é conhecida também como acessibilidade pedagógica e se associa à queda de barreiras nas metodologias de ensino. É também muito presente em ambientes corporativos, na análise dos postos de trabalho adequados aos profissionais com deficiência. A esse respeito, Tavares (2020) apontou ser possível notar a acessibilidade metodológica nas salas de aula quando professores promovem processos de diversificação curricular, flexibilização do tempo e utilização de recursos para viabilizar a aprendizagem de estudantes com deficiência. Como exemplo, utilizam pranchas de comunicação, texto impresso e ampliado, *softwares* ampliadores de comunicação alternativa, leitores de tela, entre outros recursos. A acessibilidade arquitetônica também pode ser compreendida como a

[...] ausência de barreiras para métodos, técnicas e formas tradicionais de se trabalhar ou se comportar, sem levar em conta as necessidades especiais de outras pessoas. Um exemplo de substituição de métodos tradicionais são materiais escolares (livros, cadeiras, mesas etc.) adaptados à inclusão de pessoas com deficiência (Silva e Marques, 2019, p. 3).

Na visão de Marchezan (2022), esta dimensão se correlaciona à ausência de barreiras nos métodos, teorias e técnicas de ensino/aprendizagem em todos os âmbitos sociais, seja familiar, profissional ou educacional, assim como também no lazer. Nessa perspectiva, a acessibilidade metodológica se faz presente:

[...] substituindo a forma tradicional, isto é, a forma que temos hoje, sem acessibilidade para todos os públicos. Assim, agentes de viagens e os organizadores e guias de atrações turísticas podem estabelecer novas propostas para abranger os diferentes tipos de públicos e pensar em como fazer para atender a todos os turistas, tanto os efetivos quanto os turistas em potencial. Deve-se entender que a deficiência acompanha o sujeito, porém não o define. Frequentemente o sujeito é colocado em segundo plano em relação às restrições definidas pela sociedade para ele, e a mudança deve começar pelo entendimento por parte das pessoas de que “pessoa com deficiência” não se trata de uma pessoa incapaz de exercer o que as pessoas sem nenhum tipo de deficiência exercem (Silva, 2018, p. 24).

2.1.4 Acessibilidade Programática

Na concepção de Freitas (2020), a acessibilidade programática se relaciona às normas, leis e regimentos que respeitam e atendem às necessidades de PCDs e, se necessário, deve-se utilizar adaptações razoáveis para incluir a todos. Compreende-se o termo, também, como a falta de “barreiras muitas vezes imperceptíveis, embutidas em políticas públicas (leis, decretos, portarias, etc.), normas e regulamentos (institucionais, empresariais, etc.)” (Marchezan, 2022, p. 9).

Portanto, dentro desse contexto, a acessibilidade programática

[...] se faz eficiente eliminando as barreiras invisíveis existentes nos decretos, leis, regulamentos, normas, políticas públicas, entre outros. Na maioria das vezes, essas barreiras se apresentam implicitamente e, na prática, impedem e dificultam para certos públicos a utilização dos serviços e bens turísticos (Silva, 2018, p. 25).

Aqui, nota-se que este espectro da acessibilidade está diretamente ligado à questão das políticas públicas, ou seja, está no âmbito social, visto que ela ocorre

[...] quando uma (ou todas) esfera do Governo promove processos de sensibilização que envolvem a informação, o conhecimento e a aplicação dos dispositivos legais e políticas relacionadas à inclusão e à acessibilidade de pessoas com deficiência na comunidade, em todos os seus nichos. Muitas vezes tais pessoas não têm conhecimento dos seus direitos e, em razão disso, não vislumbram a possibilidade de acessar aos serviços públicos e/ou privados. Essa acessibilidade se expressa, também, toda vez que novas leis, decretos, portarias são criados com o objetivo de fazer avançar os direitos humanos em todos os seus âmbitos (Tavares, 2020, p. 12).

Silva e Marques (2019), nesse rastro, demonstraram que a acessibilidade programática se refere à ausência de barreiras em políticas públicas que, de certa forma, muitas vezes, podem não ser políticas inclusivas. A eliminação de todas as barreiras invisíveis em leis, decretos, regulamentos etc. Dito isto, entende-se que este espectro da acessibilidade é de fundamental importância para inclusão de PCDs, porém, o pêndulo de maior importância neste processo,

recai sobre o fato de que tão importante quanto se possuir leis e normas específicas para promoção da acessibilidade, é cumpri-las, referente a isto, Leite *et al.* (2021) quando consolidou uma pesquisa sobre acessibilidade e turismo no Centro Histórico de São Luís, redigiu que as barreiras programáticas são disseminadas em leis, portarias, decretos e regulamentos que propagam a exclusão, e de acordo com os depoimentos colhidos, foi evidenciado que a legislação existe, mas não é posta em prática, o que limita os direitos das PCD. No que se refere a esta realidade, Lacerda *et al.* (2016), ao estudarem sobre a temática da dimensão atitudinal e programática nos hotéis, apontaram que as políticas de acessibilidade voltadas para as pessoas com deficiência não são levadas em consideração, apesar de tratar-se de uma norma, uma lei outorgada e que deve ser cumprida, os mesmos autores consideraram ainda que na visão das pessoas com deficiência que foram entrevistadas, esses gestores estão perdendo um grupo de consumidores importante e economicamente ativos.

2.1.5 Acessibilidade Instrumental

Para Bertaglia (2020), o objetivo da acessibilidade instrumental é superar barreiras no uso de utensílios e ferramentas que são necessárias no desenvolvimento de atividades escolares, profissionais, de recreação e até mesmo de lazer. Em complemento, Tavares (2020) ressaltou que esse tipo de acessibilidade abarca todas as demais e sua materialidade reflete a qualidade do processo de inclusão plena de PCS. Assim, a acessibilidade instrumental se conecta

[...] à ausência de barreiras nos instrumentos e objetos que limitam ou impeçam o uso autônomo dos mesmos. Hoje em dia, essa é uma das principais preocupações dos desenhistas industriais, pois tais profissionais devem atender com devido respeito e eficiência todo tipo de consumidor, inclusive às pessoas com deficiência (Silva e Marques, 2019, p. 3).

Outra perspectiva desta dimensão é a de que ela ocorre quando os instrumentos utilizados para trabalho e lazer não atendem, devidamente, às limitações de PCDs. Nos aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais de visitação e turismo, a acessibilidade instrumental proporciona para pessoas com limitações físicas e visuais desfrutar do mesmo aprendizado que o restante das pessoas (Silva, 2018).

Tratando-se ainda a compreensão do tema, pode-se afirmar também, que este tipo de acessibilidade se remete a ausência de

[...] barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de trabalho (profissional), estudo (escolar), lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva, etc.) e de vida diária. Auxiliam na garantia dessa dimensão da acessibilidade os recursos de tecnologia assistiva incorporados em lápis, caneta, régua, teclados de computador e mouses adaptados, pranchas de comunicação aumentativa e alternativa etc. (Marchezan, 2022, p.8).

2.1.6 Acessibilidade Comunicacional

Silva e Marques (2019) afirmaram que este tipo de acessibilidade trata da ausência de barreiras na comunicação interpessoal, na comunicação escrita e na comunicação virtual. A comunicação interpessoal se refere ao uso da comunicação face a face e linguagem corporal, a exemplo da língua de sinais (LIBRAS) e textos em braille. Com isso, na comunicação escrita tem-se a possibilidade de inserir no mercado livros, revistas e jornais em braille ou com letras ampliadas àqueles com visão subnormal.

Segundo Naddeo (2021), essa dimensão busca garantir o acesso à comunicação interpessoal por meio de um intérprete de língua de sinais em sala de aula, por exemplo, ou da audiodescrição de imagens e filmes para pessoas cegas.

Outro entendimento sobre a acessibilidade comunicacional é apresentado por Silva (2018, p. 23), segundo qual esta tipologia

[...] refere-se à eliminação de barreiras na comunicação interpessoal, isto é, fazer com que as linguagens verbal, visual e virtual possam alcançar a todos. Para pessoas com deficiência visual, por exemplo, deve haver mais informações acessíveis, seja em braille, formatos ampliados adaptados a pessoas com baixa visão ou através de tecnologias digitais, como leitores de tela, entre outras tecnologias assistivas. A escrita é muito importante, pois estabelece, através do conteúdo que circula, um núcleo de convivência e interação ao qual todos deveriam ter acesso, a fim de haver uma sociedade inclusiva (Silva, 2018, p. 23).

Assim, comunicação é um ponto primordial para a garantia da acessibilidade a pessoas com qualquer tipo de deficiência, seja ela de ordem interpessoal, escrita ou digital. Por isso, entende-se a sinalização como parte chave da comunicação e que pode alterar diretamente os objetivos propostos pelos mobiliários urbanos, seja por possuir sinalização completa ou por sua inexistência (Leite *et al*, 2021). Dentro dessa perspectiva, Marchezan (2022) definiu a acessibilidade comunicacional como a ausência de barreiras na comunicação interpessoal, comunicação escrita e na comunicação virtual. Por isso é que para garantir essa dimensão da acessibilidade, é importante a aprendizagem da língua de sinais, utilização de textos em Braille,

textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão e uso do computador com leitor de tela, por exemplo. Aqui, a tecnologia assistiva (TA) desempenha um papel fundamental na implementação da acessibilidade comunicacional, promovendo a inclusão de pessoas com diferentes habilidades e necessidades, pois A TA visa romper a limitação de acesso e o ciclo da impossibilidade, na medida em que amplia a sociabilidade e as possibilidades de comunicação por meio de recursos visuais, auditivos e olfativos (Sousa *et al*, 2021). Dessa forma, a tecnologia assistiva é uma tecnologia que se diferencia das demais tecnologias pela sua finalidade explícita de servir para a maior autonomia, participação ou inclusão social das pessoas com deficiência e pessoas idosas (Garcia, 2014). A exemplo disso, Rodrigues e Alves (2013) apontou que a TA está estritamente relacionada a recursos de acessibilidade, destinados especificamente a pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida.

Finalizando a abordagem deste tópico, percebe-se que a utilização desse tipo de tecnologia se ver de grande importância, vide seu principal objetivo é assegurar às pessoas com deficiência uma maior independência, qualidade de vida e inclusão social por meio da ampliação de sua comunicação, mobilidade, controle de seu ambiente, habilidades de aprendizado e trabalho (Pereira *et al*, 2018), em seguimento, apresenta-se discorrimientos acerca da temática do desenho universal.

2.2 Desenho Universal

O conceito de Desenho Universal se desenvolveu entre os profissionais da área de arquitetura na Universidade da Carolina do Norte (EUA), com o objetivo de definir um projeto de produtos e ambientes para ser usado por todos, na sua máxima extensão possível, sem necessidade de adaptação ou projeto especializado para PCDs (Carletto e Cambiaghi, 2008).

Entende-se que o conceito de desenho universal propõe uma arquitetura e um *design* mais centrados no ser humano e na sua diversidade, estabelecendo critérios para que as edificações, os ambientes internos, urbanos e os produtos atendam a um quantitativo maior de usuários, independentemente de suas características físicas, habilidades e faixa etária, favorecendo a biodiversidade humana e proporcionando uma melhor ergonomia para todos (ABNT, 2015). Isto posto, foram definidos sete princípios do Desenho Universal, apresentados a seguir, os quais devem ser considerados no planejamento e na execução de obras de acessibilidade.

2.2.1 *Uso equitativo*

Neste ponto, pode-se afirmar que o uso equitativo é

[...] a característica do ambiente ou elemento espacial que faz com que ele possa ser usado por diversas pessoas, independentemente de idade ou habilidade. Para ter o uso equitativo deve-se propiciar o mesmo significado de uso para todos, eliminar uma possível segregação e estigmatização, promover o uso com privacidade, segurança e conforto, sem deixar de ser um ambiente atraente ao usuário (ABNT, 2015).

Referente ao uso equitativo, Oliveira et al. (2013) expuseram que ele propõe espaços, objetos e produtos que possam ser utilizados por usuários com capacidades diferentes e tenta fornecer uso idêntico ou equivalente para uma ampla gama de usuários. Assim, este princípio visa atender a todos os grupos através de uso igualitário e as diretrizes determinam que os objetos, produtos e espaços podem ser utilizados por pessoas com diferentes capacidades (Feitosa e Righi, 2016), onde o desenho de espaços e equipamentos deve ser compreendido por pessoas com habilidades diversas, ou seja, para que não haja segregação de uso (Geia, 2020). Dito isso, o uso equitativo baseia-se na ideia de evitar a segregação ou estigmatização de qualquer tipo de usuário, dessa forma, os produtos devem ser atraentes e proporcionar as mesmas condições de segurança, conforto, privacidade e dignidade para todos os usuários. (De Sousa *et al*, 2014)

2.2.2 *Uso flexível*

Quando se trata do uso flexível, obtém-se a compreensão de que se trata

[...] da característica que faz com que o ambiente ou elemento espacial atenda a uma grande parte das preferências e habilidades das pessoas. Para tal, devem-se oferecer diferentes maneiras de uso, possibilitar o uso para destros e canhotos, facilitar a precisão e destreza do usuário e possibilitar o uso de pessoas com diferentes tempos de reação a estímulos (ABNT, 2015).

Aqui, o que está em questão é a capacidade de prever não só possíveis necessidades, mas também, possíveis habilidades necessárias para lidar com o ambiente arquitetônico, pois a utilização do desenho universal tendo como base a flexibilidade

[...] pretende criar ambientes ou sistemas construtivos que permitam atender às diferentes demandas dos usuários considerando as habilidades e preferências e possibilitando a adaptabilidade, acomoda uma ampla variedade de preferências e habilidades individuais (Oliveira *et al*, 2013, p. 422).

Assim, a flexibilidade de uso deve ocorrer para garantir o atendimento a uma ampla gama de indivíduos, e os produtos devem poder ser acessíveis e utilizados por destros e canhotos, além de permitir serem alterados sem prejuízo de seu funcionamento (De Sousa *et al*, 2014). Este princípio engloba diversas preferências e habilidades individuais que devem ser consideradas no desenho, independentemente do número de usuários (Geia, 2020), ou seja, tem-se o objetivo de acomodar uma ampla variedade de preferências e habilidades individuais, visando atender pessoas com diferentes habilidades, diversas preferências e adaptáveis a qualquer uso (Feitosa e Righi, 2016).

2.2.3 *Uso simples e intuitivo*

Compreende-se o uso simples e intuitivo “como a característica do ambiente ou elemento espacial que possibilita que seu uso seja de fácil compreensão, dispensando, para tal, experiência, conhecimento, habilidades linguísticas ou grande nível de concentração por parte das pessoas” (ABNT, 2015). Esse princípio se vê como elemento importante em ambientes corporativos. Por exemplo, visto que se trata de um local em que se faz muito comum a utilização de sinalizações complexas e de difícil compreensão. Contrapondo-se a isso, o uso simples e intuitivo do desenho universal é aquele que “visa eliminar a complexidade desnecessária e permitir a fácil compreensão e apreensão do espaço independente da experiência do usuário, de seu grau de conhecimento, habilidade de linguagem ou nível de concentração” (Oliveira *et al*, 2013, p. 422).

Portanto, o uso simples e intuitivo, promove a facilidade no processo do entendimento, independente da experiência, conhecimento, habilidades de linguagem ou capacidade de concentração do usuário (Feitosa e Righi, 2016). Geia (2020) ao redigir sobre este princípio, apontou considerar que os espaços e equipamentos devem ser de fácil compreensão para diferentes experiências, ou diferentes conhecimentos, habilidades linguagem ou concentração.

Com isso, o uso simples e intuitivo procura garantir ao usuário a compreensão fácil e imediata do espaço ou produto, permitindo sua utilização, independente da habilidade ou experiência de cada pessoa, baseando-se na eliminação das complexidades desnecessárias, sendo coerente com as expectativas e intuição dos usuários. As informações devem ser facilmente perceptíveis e em ordem de importância (De Sousa *et al*, 2014).

2.2.4 Informação de fácil percepção

Para Oliveira *et al*, (2013) o sentido de informação de fácil percepção é o de que procura utilizar diferentes meios de comunicação, como símbolos, informações sonoras, táteis, entre outras, para comunicar eficazmente a informação necessária ao usuário. Pode-se dizer ainda, que esse princípio

[...] se dispõe como característica do ambiente ou elemento espacial e faz com que seja redundante e legível quanto a apresentação de informações vitais. Essas informações devem se apresentar em diferentes modos (visuais, verbais, táteis), fazendo com que a legibilidade da informação seja maximizada, sendo percebida por pessoas com diferentes habilidades (ABNT, 2015).

Tratando-se da informação perceptível, tem-se a compreensão de que este princípio possui como objetivo, comunicar eficazmente ao usuário as informações necessárias, independentemente das condições ambientais ou da capacidade sensoriais deste (Feitosa e Righi, 2016), sendo assim, ele tem por objetivo garantir a compreensão da informação que está sendo passada por qualquer tipo de usuário, de qualquer idade, nível de escolaridade ou origem, apresentando ou não deficiência visual ou auditiva (De Sousa *et al*, 2014). Esperando-se assim, que ocorra de fato na comunicação, o fornecimento da informação necessária ao usuário (Geia, 2020)

2.2.5 Tolerância ao erro

Partindo do pressuposto que pequenos acidentes podem ser sofridos no dia a dia e que o ambiente deve estar preparado para minimizar os danos provenientes de possíveis erros, é que se estabelece esse princípio, pois ele é

[...] uma característica que possibilita que se minimizem os riscos e consequências adversas de ações acidentais ou não intencionais na utilização do ambiente ou elemento espacial. Para tal, devem-se agrupar os elementos que apresentam risco, isolando-os ou eliminando-os, empregar avisos de risco ou erro, fornecer opções de minimizar as falhas e evitar ações inconscientes em tarefas que requeiram vigilância (ABNT, 2015).

Deve-se levar em consideração a segurança quando se está trabalhando na criação de ambientes, assim, a escolha dos materiais de acabamento e demais produtos a serem utilizados nas obras, precisa ser feita visando minimizar os riscos de acidentes. Na concepção de Oliveira *et al*, (2013), a tolerância ao erro busca a segurança minimizando perigos de ações acidentais ou não intencionais e procura desencorajar ações acidentais em tarefas que requerem vigilância,

ou seja, considera que o desenho minimiza riscos e consequências adversas de ações acidentais (Geia, 2020), com o objetivo de tornar mínimo os riscos e as implicações adversas de ações involuntárias (Feitosa e Righi, 2016). Dessa forma, na elaboração do projeto arquitetônico, deve-se pressupor que, existe a passividade de se cometer equívocos na utilização dos espaços, seja devido limitações físicas, seja por causas externas, sendo que o dever do projetista é eliminar as causas externas e resguardar o usuário de suas próprias limitações (De Sousa *et al*, 2014).

2.2.6 Baixo esforço físico

Para que esse princípio ocorra, é de grande importância dimensionar os elementos e equipamentos para que sua utilização seja realizada de maneira segura, confortável, eficiente e com o mínimo de fadiga, para que as ações repetitivas e esforços físicos possam ser evitados (De Sousa *et al*, 2014). Portanto,

[...] o ambiente ou elemento espacial deve oferecer condições de ser usado de maneira eficiente e confortável, com o mínimo de fadiga muscular do usuário. Para alcançar esse princípio deve-se: possibilitar que os usuários mantenham o corpo em posição neutra, usar força de operação razoável, minimizar ações repetidas e minimizar a sustentação do esforço físico (ABNT, 2015).

Complementando a compreensão sobre o assunto, baixo esforço físico “procura dimensionar elementos e equipamentos para que sejam utilizados de maneira eficiente e segura, confortável e com o mínimo de fadiga” (Oliveira *et al*, 2013, p. 423). A utilização dos equipamentos e espaços deve ocorrer de forma eficiente e confortável, com um mínimo de esforço. Deve-se possibilitar a manutenção da postura corporal e minimizar as ações repetitivas e os esforços físicos que não puderem ser evitados (De Sousa *et al*, 2014), estabelecendo ao desenho universal a utilização de forma confortável e eficiente, com o mínimo ou baixo esforço físico e de fadiga (Feitosa e Righi, 2016). Com isso, faz-se necessário promover um ambiente onde o espaço ou equipamento deve ser eficiente e confortável na sua utilização, considerando todas as habilidades dos usuários (Geia, 2020).

2.2.7 Dimensão e espaço para aproximação e uso

A dimensão e espaço para aproximação e uso diz que

[...] o ambiente ou elemento espacial deve ter dimensão e espaço apropriado para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente de tamanho de corpo, postura e mobilidade do usuário. Desta forma, deve-se: implantar sinalização em elementos importantes e tornar confortavelmente alcançáveis todos os componentes para usuários sentados ou em pé, acomodar variações de mãos e empunhadura e, por último, implantar espaços adequados para uso de tecnologias assistivas ou assistentes pessoais (ABNT, 2015).

Este princípio visa “permitir o acesso e uso confortáveis para usuários, tanto sentados quanto em pé, independentemente do tamanho do corpo do usuário, possibilitando o alcance visual dos ambientes e produtos a todos, acomodando variações ergonômicas” (Oliveira *et al*, 2013, p. 423). Assim, a compreensão deste princípio busca garantir que um determinado ambiente ou objeto não seja muito grande ou muito pequeno, muito amplo ou muito restrito, pois isso pode afetar o desempenho das pessoas (De Sousa *et al*, 2014), ou seja, considera-se que os espaços e os equipamentos devem ter dimensões apropriadas para o acesso, alcance, manipulação e uso independente da mobilidade (Geia, 2020), estabelecendo o tamanho e espaço apropriado para a aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do corpo do usuário ou postura (Feitosa e Righi, 2016).

Para finalizar esta seção, pode-se tomar o pensamento de Lobo (2019), onde o mesmo afirmou que para fazer com que não existam discriminações e segregações, é importante pensar em projetos universais, e não apenas acessíveis. O ideal é que exista integração de todos os usuários à sociedade, com igualdade de direitos, deveres e oportunidades.

3 METODOLOGIA

O presente estudo é de natureza exploratória, qualitativa e descritiva (Fontelles *et al*, 2009), realizado junto a seis hotéis da cidade de São Luís do Maranhão. A pesquisa exploratória se caracteriza por requerer do pesquisador uma pesquisa de campo, assim, essa pesquisa visa descobrir informações iniciais de uma realidade para que se possa formular, posteriormente, hipóteses sobre ela, tendo como objetivo principal o aprimoramento de ideias ou a confirmação de intuições, buscando entender as razões e motivações para determinadas atitudes e comportamentos das pessoas (Munaretto, *et al*, 2013). A investigação qualitativa é aquela em que se faz referência a uma ampla gama de perspectivas, modalidades, abordagens, metodologias, desenhos e técnicas utilizadas no planejamento, condução e avaliação de estudos, indagações ou investigações interessadas em descrever, interpretar, compreender, entender ou superar situações sociais ou educacionais consideradas problemáticas pelos atores sociais que são seus protagonistas ou que, por alguma razão, eles têm interesse em abordar tais situações num sentido investigativo (González, 2020). A abordagem descritiva trata de um estudo observacional, onde o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. A grande contribuição da pesquisa descritiva é proporcionar novas visões sobre uma realidade já conhecida (Nunes *et al*, 2016). Para se atingir o público-alvo da pesquisa, utilizou-se a técnica da bola de neve (Quadro 2). Para determinação amostral, lançou-se mão da técnica de adesão e conveniência.

Quadro 2 – Caracterização da amostra

Empresa	Nº de funcionários	Categoria	Tempo de funcionamento	Entrevistados			
				Cargo	Tempo na instituição (anos)	Sexo	Escolaridade
A	105	Hotel grande porte	23 anos	Gerente geral	4	M	8º ano (Portugal)
B	31	Hotel médio porte	12 anos	Gerente geral	12	F	Superior Completo
C	32	Hotel médio porte	22 anos	Gerente comercial	22	F	Superior Completo
D	15	Hotel pequeno porte	10 anos	Gerente geral	10	M	Superior Completo
E	110	Hotel grande porte	5 anos	Gerente reservas	6	F	Superior Completo
F	15	Hotel pequeno porte	25 anos	Gerente geral	25	F	Pós-graduação

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

A coleta de dados ocorreu a partir da utilização de um roteiro semiestruturado baseado na bibliografia específica utilizada neste trabalho (Quadro 3). Foram levantados questionamentos acerca da acessibilidade baseadas nos objetivos da pesquisa. No bloco de caracterização da pesquisa, havia os questionamentos cujos resultados foram apresentados no Quadro 2.

Quadro 3 – Roteiro semiestruturado da pesquisa sobre acessibilidade

Objetivos	Categorias/ Variáveis	Perguntas
Compreender as percepções dos meios de hospedagem de São Luís do Maranhão sobre o tema da acessibilidade e inclusão	Percepção atual	Qual é a sua compreensão sobre o tema da acessibilidade e inclusão para o seu empreendimento? Você acredita que o investimento em acessibilidade pode trazer benefícios econômicos para o seu empreendimento? Se sim, de que forma?
	Reclamações/ Elogios	Quais são as principais reclamações e elogios realizados por PCDs no seu empreendimento? Como vocês lidam com situações em que clientes com deficiência reclamam sobre a acessibilidade em seu empreendimento?
	Tipos de deficiência	Quais são os tipos de deficiência mais comuns entre os clientes que se hospedam no seu empreendimento?
Identificar as ações estratégicas atuais dos empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão para garantir a acessibilidade de PCDs	Atitudinal	Como vocês garantem que seus funcionários não vão discriminar ou tratar de forma diferente os clientes com deficiência? De que forma o seu empreendimento presta serviços de maneira inclusiva às PCDs? Como vocês se certificam de que seus clientes com deficiência têm uma experiência hoteleira em seu empreendimento?
	Arquitetônica	Quais estruturas físicas (rampas, piso tátil, banheiros adaptados etc.) são oferecidas para garantir a acessibilidade de PCDs no seu empreendimento?
	Comunicacional	De que forma o seu empreendimento realiza a comunicação direta com as PCDs (Visual, auditiva etc.)? Alguma tecnologia é utilizada pelo empreendimento para facilitar esta comunicação? Algum de seus colaboradores têm conhecimento de LIBRAS?
	Instrumental	Quais equipamentos (tecnologias assistivas, cadeira de rodas, muleta etc.) são oferecidos pelo seu empreendimento para garantir a acessibilidade de PCDs?
	Metodológica	Existem treinamentos/orientações específicos para prestação dos seus serviços para os clientes com deficiência? Se sim, quais são os pontos principais debatidos nos treinamentos?
	Programática	O seu empreendimento possui alguma norma/orientação interna a respeito do atendimento/prestação de serviços às PCDs? Se sim, sabe informar como foi/foram criada(as) essa(s) norma(s)?
Levantar sugestões para garantir a acessibilidade de PCDs nos meios de hospedagem de São Luís do Maranhão	Estratégias futuras	Há algum plano de ação/intervenção para melhorar a acessibilidade de PCDs no seu empreendimento?
	Desafios	Que desafios você encontra para tornar o seu empreendimento mais acessível e inclusivo?

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa.

As entrevistas em profundidade foram realizadas, entre 16 de maio de 2023 e 19 de junho de 2023, gravadas mediante o consentimento dos sujeitos da pesquisa (APÊNDICE A) (Veal, 2011), com auxílio do gravador de voz. A partir das gravações, procedeu-se à transcrição dos áudios, a qual resultou em um corpus de 13.105 palavras e uma média de 20 minutos por entrevista. Posteriormente, empregou-se a técnica de Análise de Conteúdo (Hsieh e Shannon, 2005).

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguir, serão expostos os resultados obtidos, acompanhados das discussões estabelecidas. Para esse propósito, foram elaborados tópicos, cada um abrangendo suas respectivas categorias e subcategorias principais. Esses tópicos incluem: Compreensão sobre a acessibilidade, Ações estratégicas nas dimensões da acessibilidade e Estratégias futuras e desafios.

4.1 Compreensão sobre a acessibilidade

No Quadro 4 abaixo, serão apresentadas as opiniões dos entrevistados acerca das reclamações e/ou elogios dos hóspedes com relação à acessibilidade dos empreendimentos. Nesse ponto, inicialmente, identificou-se, enquanto reclamações centrais, *problemas na infraestrutura e/ou equipamentos de acessibilidade*, além da *quantidade de UHs insuficientes para PCDs*, isto foi ressaltado por Schivitz (2007) quando constatou em sua pesquisa sobre acessibilidade em meios de hospedagem o fato de que as principais reclamações feitas por PCD's foi a escassez de UH's adaptadas. Sabe-se que de acordo com o previsto no Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018, 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 Técnica, e a legislação específica. (Brasil, 2018), nos termos do referido decreto, os meios de hospedagem deverão disponibilizar, no mínimo, cinco por cento dos apartamentos, respeitado o mínimo de um, com as características construtivas e os recursos de acessibilidade (Ferst *et al*, 2020).

Quanto aos problemas na infraestrutura, alegou-se aqueles que se referem aos banheiros adaptados, com equipamentos não adequados e/ou insuficientes ao atendimento às PCDs, isso remete ao desuso do desenho universal para a promoção de um ambiente acessível em termos

infra estruturais, pois não basta apenas possuir UH's adaptadas, faz-se necessário observa-se os detalhes da estrutura dos banheiros por exemplo, tomando como base os princípios norteadores do referido conceito (Feitosa e Righi, 2016; Geia, 2020; De Sousa *et al*, 2014). O empreendimento E ressaltou a importância de os meios de hospedagem oferecerem maior quantidade de UHs adaptadas, a fim de atender às demandas de acessibilidade.

Quadro 4 - Reclamações e elogios apresentados pelos hóspedes a respeito da acessibilidade

Categorias	Subcategorias	Depoimentos	Quem disse?
Reclamações	Problemas na infraestrutura e/ou equipamentos de acessibilidade	A reclamação é justamente o banheiro [...] um banheiro adaptado, só que falta a barra [...] espaço do vaso sanitário pra o boxe, ele não consegue ir de cadeira de rodas , porque há um pequeno batente, a gente precisa adaptar aquilo ali pro cadeirante.	B
		[...] reclamações [...] já tive porque o apartamento é o último do corredor, então ele poderia ser o primeiro e até concordo de fato, já que a adaptação tem que ser o mais fácil possível pra que não tenha problemas [...] mas não tem muitas reclamações com relação a isso.	D
		Dos poucos que já aconteceram, são mais relativos à cadeira de banho [...] acaba que o hóspede precisa trazer ou utilizar uma cadeira comum.	E
		O acesso para cadeirantes porque geralmente quando vem um cadeirante para cá, a gente coloca no térreo, como tem escadas, o café da manhã fica no próximo andar, no primeiro andar. Então, o cadeirante não consegue subir, alguém da família tem que trazer o café da manhã pra ele tomar no quarto, então ele só tem acesso aos apartamentos aqui do térreo.	F
	Quantidade de UHs insuficientes para PCDs	[...] às vezes a gente está com o apartamento ocupado, e tem clientes que insiste em se hospedar mesmo assim, e a única reclamação é isso, que eles queriam que a gente tivesse mais apartamentos.	E
Elogios	Hospitalidade no atendimento	Em relação a elogios, eu acho que é o fato da gente se disponibilizar a todos eles sempre [...] o fato de a gente estar sempre disposto a ajudar , isso gera elogio sim na equipe.	B
		[...] geralmente os elogios são bons até porque nós preparamos nosso quadro de funcionários para atender conforme as suas necessidades, tanto garçons, como camareiras, recepcionistas [...] os poucos que até o momento, na minha gestão, apareceram, sempre gostam, sempre elogiam , sempre a gente está dando um melhor atendimento e o que eles querem é um pouco de aconchego, de carinho [...] isso que o ser humano tem está disponibilizando pra quem a procura.	C
	Existência de UHs adaptadas às PCDs	A gente já teve vários casos, inclusive um hóspede que veio de outro hotel em que ele ficou. A primeira hospedagem dele não foi em apartamento adaptado porque nós não tínhamos disponibilidade, a cidade estava lotada. Em um segundo momento, ele ficou no apartamento adaptado e fez muitos elogios ao empreendimento.	D

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

No que concerne aos elogios, primeiramente, tratou-se da *hospitalidade no atendimento*, representada pela disponibilidade dos funcionários em bem atender às PCDs, com reforço a profissionais que interagem diretamente com os hóspedes. Este ponto principal reflete a satisfação de PCDs quanto aos serviços de hospedagem e se coaduna ao que Ponte e Silva (2015) reforçaram acerca da relevância da acessibilidade atitudinal que trata de comportamentos de respeito e acolhimento a este público. Aqui se percebe que, para além da importância de aspectos que se relacionam à infraestrutura e equipamentos necessários à inclusão de PCDs, elemento mais atitudinais, que se distanciem de comportamentos que reforçam preconceitos, são os que costumam ser destacados como aqueles, minimamente, esperados nos contextos de interação desses PCDs. Vale ressaltar, que esta prática se revela importantíssima para a satisfação ao PCD e contribui para a decisão de retorno ao estabelecimento e utilização de seus serviços (Santos, 2022). Destacou-se, ainda, a importância da *existência de UHs adaptadas às PCDs* o que torna os destinos ainda mais atraentes a diferentes públicos (Tavares, 2020) e corrobora a importância da acessibilidade arquitetônica para pessoas com dificuldades de locomoção (Bertaglia, 2020; Marchezan, 2022).

Com relação ainda a estes pontos de reclamação, os investigados mencionaram que procuram comunicar aos hóspedes com deficiência que serão tomadas medidas para solucionar os eventuais problemas relatados por eles. Esta é uma medida importante e que pode reforçar a acessibilidade comunicacional defendida por autores como Silva e Marques (2019), sobretudo para PCDs auditiva e/ou visual. Esta situação é comprovada por meio da fala do entrevistado A, conforme segue:

Tem que haver muito cuidado [...] temos que passar a ideia à pessoa de que o que ela disse foi ouvido e que alguma coisa vai ter que ser feito [...] a pessoa também tem que falar algo que tenha peso e medida, não é tudo que nos é dito que é obrigado a fazer qualquer coisa.

Nas linhas abaixo, serão expostos os tipos de deficiência mais comuns entre os hóspedes (Quadro 5), destacando-se, entre os depoimentos registrados, a física e a visual. Ressaltou-se, outrossim, o fato de que a procura de PCDs física pelos serviços de hospedagem, especificamente cadeirantes, é bem maior do que a de pessoas com deficiência visual. Entretanto, há ainda uma recorrência de pessoas com mobilidade reduzida que não chegam a ser PCDs, caso dos idosos, mas que evidenciam uma parcela importante de indivíduos que requerem suporte em suas hospedagens (Matshine, 2019). Tratando-se da pessoa com deficiência física como principal usufruidor dos serviços de hospedagem, conforme Goulart

(2007), faz-se necessário compreender que ele viaja para se libertar da dependência social, desligar-se e refazer suas energias, estabelecer novas amizades, descansar e buscar maior felicidade. Ao sair do meio social em que vive, é possível ter um pouco de liberdade, um pouco mais de autonomia. Liberdade e autonomia são para PCDs física mais do que simples palavras, representam conquistas, que, mesmo pequenas, proporcionam um ganho significativo nas vidas. No próximo segmento, serão explicitadas as categorias concernentes às ações estratégicas nas dimensões da acessibilidade.

Quadro 5 - Tipos de deficiência mais comuns entre os hóspedes.

Tipos de deficiência	Depoimentos	Quem disse?
Física	De acordo com o que estamos a falar até agora a todo instante, é o deficiente motor e o visual . Deficiente motor mais, e o visual menos, bem menos, mas são os dois.	A
	[...] geralmente são cadeirantes ou pessoas que têm com algum tipo de mobilidade [...] o público que a gente mais atende essa questão de acessibilidade são mais cadeirantes .	B
	Geralmente é cadeirantes, é idoso com problemas de mobilidade, [...] são pessoas que vêm para atendimento médico, ou com algum trauma de acidente , às vezes tem essa procura. O cliente ainda com deficiência para lazer é muito pouco .	C
	Como eu falei agora a pouco, mais mobilidade reduzida [...] Então, a grande maioria de mobilidade reduzida mesmo tá .	D
	O mais comum mesmo é o uso da cadeira de rodas , da dificuldade de locomoção mesmo.	E
	[...] a gente recebe mais procura é de cadeirantes , porque geralmente quem tem algum outro tipo de deficiência não vem sozinho, vem sempre acompanhado, então geralmente a gente recebe mais, solicitações é para cadeirantes .	F
Visual	[...] não quero só olhar para os dois tipos de deficiência que na maior parte das vezes temos estado a falar, que é a motora e a visual , há outras e muitas mais, mas são essas duas que mais nos frequentam .	A
	[...] por exemplo, eu vou receber agora em setembro um grupo de cegos , [...] são quarenta pessoas que vêm, [...] e a gente tem o cuidado de atendê-los da melhor forma.	C

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

4.2 Ações estratégicas nas dimensões da acessibilidade

Dando continuidade à análise dos resultados, expõe-se, posteriormente, as práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às PCDs (Quadro 6), sendo evidenciado os tipos de acessibilidade *Atitudinal, Arquitetônica, Comunicacional, Instrumental, Metodológica e Programática*. Quanto à *acessibilidade atitudinal*, identificou-se como principais práticas o *atendimento prioritário* a PCDs, transparecendo para o cliente um cuidado especial, bem como o acolhimento dos clientes com deficiência. Dessa forma, as equipes dos empreendimentos destacaram o *atendimento prioritário* às PCDs. Nesse sentido, reforça-se que a acessibilidade atitudinal trata do respeito e do acolhimento, ou seja, aspectos intangíveis, mas que são, muitas

vezes, mais importantes do que outros tipos de acessibilidade (Ponte e Silva, 2015). Outra prática em destaque foi realizar o *atendimento sem discriminação* para os clientes com deficiência, algo que Marchezan (2022) ratificou como essencial no aspecto atitudinal, porquanto se deve superar quaisquer situações que resultem em preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações contra PCDs. Dessa forma, os viajantes com deficiência deve ser tratados de maneira igual e respeitosa, com orientação técnica, por meio de treinamentos, para que não ocorra o capacitismo (Mello e Cabistani, 2019). Portanto, se pode observar a importância da qualidade do espaço e do atendimento para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida e o conjunto harmônico que ambos formam para um bom atendimento a essas pessoas, e ainda, a acessibilidade atitudinal é um fator crucial para a recomendação dos atrativos turísticos (Santos, 2022). Ademais, é importante que se eliminem todos os tipos de barreiras que criem restrições na hora de utilizar algum serviço nas empresas hoteleiras (Matshine, 2019).

Quadro 6 - Práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às PCDs.

Categorias	Variáveis	Depoimentos	Quem disse?
Acessibilidade atitudinal	Atendimento prioritário	[...] tem esse atendimento diferenciado pra atender com prioridade , seja na chegada ou na saída.	E
		[...] que tenha um tratamento diferente né, se é uma pessoa que tem que é especial ou um idoso, tudo bem, que é o horário do check-in, a partir das 14h, mas tem apartamento disponível? Coloca logo, porque a gente já sabe que já teve o transtorno com a viagem, já teve o transtorno com deslocamento, então a gente pede que tenha um pouco de atenção a mais, porque às vezes a pessoa acha que a gente está discriminando.	F
		Na verdade, a gente tem uma cultura interna que é muito preocupada com essa questão de receber o hóspede na porta, então os clientes que têm algum tipo de dificuldade de deficiência de locomoção, ou alguma coisa assim, a gente já tem na nossa política interna, esse cuidado [...] lá na recepção, a gente tem uma mesa específica para que a gente possa atender com prioridade esses clientes (PCDs) , normalmente isso é sempre lembrado.	E
	Atendimento sem discriminação	Eu não tenho como garantir isso né, [...] só tenho como orientar os meus colaboradores a tratar todo mundo de forma igual.	B
		[...] a obrigação nossa de prestador de serviço, principalmente hotelaria, é que não se possa fazer nenhum tipo de discriminação aos clientes, então a equipe ela é preparada para isso.	D
Acessibilidade arquitetônica	Rampas de acesso	Existem as duas rampas que foram pensadas já para este caso.	A
		São as rampas.	B
		[...] na área da piscina, a gente tem essa rampa de acesso.	E
		A rampa aqui na entrada do hotel , tem essa rampinha.	F

	Banheiros adaptados	temos dois quartos completamente renovados , seguindo a última lei de exigência de quartos para deficientes [...] todos sabem que pelo menos um quarto está pronto para (receber) a pessoa (com deficiência).	A
	Ajustes nas medidas das portas e mobiliários	Nós temos por enquanto um apartamento adaptado. Ele, obrigatoriamente, precisa ter a porta mais larga [...] a porta principal [...] para que de fato o cliente se sinta mais confortável dentro da unidade habitacional.	D
		E lá na recepção a gente também tem essa mesa, porque o balcão é mais alto né, então a gente atende essa pessoa como prioritária à parte [...] no restaurante a gente tem uma mesa que é mais acessível, que a cadeira encaixa embaixo.	E
Acessibilidade comunicacional	Cardápios em braille	nosso restaurante, ouvimos dizer que fomos um dos primeiros quando surgiu a lei há pouco tempo atrás que obrigava a termos o cardápio em braille fomos os primeiros a mandar fazer, foi nos alertado que temos que ter, três dias depois já o tínhamos.	A
	Comunicação via e-mail ou telefone	Quando a pessoa é a distância é por telefone que falamos [...] quando não é possível presencial, evitamos que a comunicação seja muito longa.	A
		[...] geralmente quando a gente faz a reserva, geralmente é por telefone ou por e-mail . Aí a gente só vai saber da deficiência quando ele nos retrata, “olha sou deficiente visual ou auditivo”, mas fora isso a gente não tem como saber antes. Então a comunicação é pela reserva, é pelo atendimento do balcão ou por e-mail.	C
	Atendimento em LIBRAS	[...] eu conheço um pouco de libras e tem mais um outro colaborador que também fez o curso de libras , mas, evidente que isso foi muito básico e você não aprende libras em um dois ou três aulas, isso precisa ser um curso mais específico para que de fato você possa estar preparado né para receber essas pessoas.	D
Acessibilidade instrumental	Sinalização para pessoas com deficiência visual	[...] a gente tem tudo sinalizado , os corrimãos, o corrimão das escadas, no caso que dá acesso aos andares, no elevador, os painéis, eles têm aquela identificação com braille e nas principais áreas de circulação também a gente tem toda essa sinalização.	E
	Cadeiras e/ou muletas	[...] A cadeira de rodas tá presente todos os dias ali na porta principal.	A
		[...] nós temos cadeira de rodas aqui.	B
		No momento só cadeiras de rodas e algumas muletas.	C
		A gente tem cadeira de rodas [...] (Temos) a cadeira de banho deles [...] a gente já adquiriu a cadeira para ser utilizada na área da piscina.	E
Acessibilidade metodológica	Locação de cadeiras conforme a demanda	[...] e aí o hotel, o que que foi feito, entrou em contato com empresas que fazem locação desses equipamentos. Então, nós não temos no hotel esse equipamento, no entanto, a gente facilita a questão de contato.	D
	Inexistência e/ou baixa oferta de cursos/treinamentos voltados à prestação de serviços para PCDs	[...] não há um curso específico.	A
		Não temos nenhum tipo de treinamento.	B
		Não, treinamento não. Nós não temos nenhum treinamento direcionado para deficientes.	C
		[...] os treinamentos eles precisam ser mais específicos na unidade [...] participei de curso, outro funcionário também participou de curso, mas muito resumido , e isso precisa ser mais expandido [...] essas questões de informações com relação às pessoas com deficiência.	D

		A gente não tem um treinamento específico, só mesmo quando tem reunião a gente sempre conversa da questão de se colocar mesmo no lugar do outro e analisar cada situação de quem está sendo atendido , se é idoso, se é uma pessoa deficiente, se é autista, geralmente quem está fazendo a reserva, comunica.	F
	Treinamentos on-line voltados à prestação de serviços à PCDs	[...] esse ano, a gente ainda vai reiniciar os treinamentos porque a gente tem uma academia on-line [...] treinamentos on-line que são feitos com toda a rede e esse ano a gente ainda não fez essa atualização, mas, nesses treinamentos, o que a gente tem como padrão é [...] dar prioridade no atendimento pra essas pessoas [...] atualmente, de treinamento que a gente tem por padrão é que na hora de atender uma pessoa com esse tipo de limitação, a gente já está adaptado.	E
Acessibilidade programática	Normas e/ou regimentos internos específicos para a prestação de serviços a PCDs	Na recepção logo tentar reunir o máximo de pessoas do hotel, neste caso, preocupa-se mais em questão do hóspede com a limpeza do quarto, e algo mais que ele precisa no quarto, e mandar alguém do restaurante, um maitre, se possível, enfim.	A
		Não tem nenhuma norma de atendimento de PCDs.	B
		Não, não temos (norma específica).	C
		[...] todo hotel ele tem o seu regimento interno, e o encaixe das pessoas com deficiência ele está num item que diz o seguinte, que nenhum hóspede ele pode sofrer nenhum tipo de discriminação, então, esses hóspedes com mobilidade reduzida, ou baixa visão ou zero de visão eles são incluídos [...] a gente tem no regimento interno essas questões de tratamentos, de não ter um tratamento indiferente com essas pessoas, ter o maior respeito e até ter mais atenção com eles. Então, as pessoas já receberam hóspedes aqui com deficiência e eles sabem na verdade como tratá-las.	D
		[...] é uma série de procedimentos internos instrutivos [...] ele é criado pelo corporativo da rede [...] é um documento padrão que serve para todas as unidades da rede.	E
		[...] a gente faz, na verdade, é só aquela questão de priorizar [...] se é deficiente, a gente prioriza colocá-lo no apartamento [...] a gente não serve o café da manhã no apartamento, mas se é deficiente a gente traz a bandeja, traz tudo, pergunta o que a pessoa quer, monta a bandeja, traz pra o apartamento.	F

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

No que tange à *acessibilidade arquitetônica*, foi identificada a oferta de *rampas de acesso, banheiros adaptados e ajustes nas medidas das portas e mobiliários*. Este tipo de acessibilidade se revelou como a mais predominante entre os relatos registrados, pois se refere a mudanças na estrutura dos empreendimentos, algo que vem se tornando cada vez mais comum (Tavares, 2020). Entre as práticas para que haja acessibilidade, no âmbito arquitetônico, existem rampas de acesso não somente na entrada dos empreendimentos, mas também na área da piscina. Além disso, visando a eliminação de barreiras físicas, nas UHs adaptadas, sobretudo

no que tange aos banheiros e mobiliário utilizado, além de mesa adaptada no restaurante para PCDs, especificamente para que usuários de cadeira de rodas possam realizar suas refeições de maneira segura e confortável, em conforme com Goulart (2007), quando evidenciou que grande parte das reclamações feitas por PCDs sobre a acessibilidade arquitetônica se trata dos banheiros adaptados. É importante destacar que as adaptações devem levar em conta as particularidades de cada deficiência seja, auditiva, intelectual, física ou visual respeitando as diferenças que cada uma possui (Da Silva *et al* 2018). Nesse aspecto, Silva e Marques (2019) já haviam feito ressalva acerca da relevância de eliminar obstáculos físicos que impeçam uma locomoção autônoma, a exemplo de móveis mal situados no ambiente e banheiros não adaptados. Tendo em vista esses resultados, notou-se que a acessibilidade arquitetônica é aquela mais comumente encontrada nos meios de hospedagem, e isto reflete que o foco do entendimento sobre a acessibilidade recai sobre a pessoa com deficiência física, ratificando a necessidade de se avançar na oferta de iniciativas e intervenções que contemple outros tipos de acessibilidade (Tavares, 2020).

A respeito da *acessibilidade comunicacional*, somente o empreendimento B sinalizou que “[...] nenhum colaborador tem conhecimento de LIBRAS e não tem nenhum tipo de facilidade tecnológica, nesse sentido ainda”. Aqui se nota a não eliminação das barreiras comunicacionais que inviabiliza e/ou dificulta que determinados públicos busquem este meio de hospedagem (Silva, 2018), evidenciando o despreparo de grande parte dos profissionais no tocante a comunicação acessível (Silva, 2017), algo que reflete numa obstrução no processo desse tipo de acessibilidade, colaborando para exclusão do PCD (Leite *et al*, 2021). No entanto, constatou-se a utilização de *cardápios em braille* no restaurante, para que haja a utilização dos serviços por PCDs visual. Outra prática de destaque foi o *atendimento em LIBRAS*, para que pessoas com deficiência auditiva possam se comunicar durante toda a estadia. Foi identificada, ainda, a *sinalização para pessoas com deficiência visual*, em especial, na identificação de ambientes em braille, como corrimões, áreas de acesso aos quartos, ou ainda até, nos elevadores, dessa forma a comunicação acessível passa pela adaptação das informações para que todos possam compreender o seu conteúdo. As adequações relacionam-se com a simplificação do conteúdo e da forma, com o uso de palavras simples, sentenças breves, apoio visual com fotografias ou esquemas o que facilita a compreensão (Silva, 2017), é importante destacar que na comunicação interpessoal com acessibilidade, requer-se que as linguagens verbal, visual e virtual possam alcançar a todos. Para PCDs visual, por exemplo, deve haver mais informações acessíveis, seja em braille, formatos ampliados adaptados a pessoas com baixa visão e/ou através de tecnologias digitais, como leitores de tela, entre outras tecnologias

assistivas (Silva, 2018). Aqui, destaca-se a necessidade de considerar também os meios virtuais, em que sejam disponibilizadas informações em formato acessível em diferentes plataformas, como na internet e celulares (Machado, 2014). Com isso, evidencia-se a importância da comunicação para garantir a acessibilidade a pessoas com deficiência, abordando diferentes formas de comunicação, como interpessoal, escrita e digital (Marchezan, 2022; Leite et al, 2021). Ressalta-se também a necessidade de aprender língua de sinais, utilizar Braille, letras ampliadas e tecnologia assistiva para promover a inclusão e para isso, a tecnologia assistiva desempenha um papel fundamental ao ampliar as possibilidades de comunicação através de recursos visuais, auditivos e olfativos, visando a inclusão de pessoas com diversas habilidades. Essa tecnologia é diferenciada por sua finalidade explícita de promover autonomia, participação e inclusão social para pessoas com deficiência e idosos, estando diretamente relacionada a recursos de acessibilidade específicos para esses grupos (Sousa et al, 2021; Garcia, 2014; Rodrigues e Alves, 2013).

No que se refere à *acessibilidade instrumental*, foram encontrados como principais instrumentos acessíveis, *cadeiras e/ou muletas*, com destaque para as cadeiras de rodas e para uso na área da piscina (de banho). A empresa D alegou realizar a *locação de cadeiras conforme a demanda*, algo que também pode ser considerado para os empreendimentos que têm dificuldades de investir nesses equipamentos e/ou apresentam baixa demanda por PCDs. Não se pode esquecer aqui que muitas PCDs podem não se hospedar em determinados empreendimentos hoteleiros por não informar que são alojamentos acessíveis (Manguele e Roque, 2014), lembrando que plataformas como *Booking* são muito utilizadas para adquirir as hospedagens. Isto posto, faz-se necessário que os meios de hospedagem se adequem quanto à implementação da acessibilidade, pois para PCDs, o alojamento acessível é um dos pré-requisitos para a tomada de decisão de viagem. Para este tipo de viajante, caso não haja uma hospedagem que atenda às suas necessidades, este não se desloca ou muda de destino.

Nesse aspecto, Silva (2018) apontou que nos aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais de visita, esse tipo de acessibilidade proporciona para PCDs desfrutar da mesma experiência que os demais públicos de viajantes. Assim, entende-se a acessibilidade instrumental como importante para PCDs.

Em se tratando da *acessibilidade metodológica*, fez-se reforço à *inexistência e/ou baixa oferta de cursos/treinamentos voltados à prestação de serviços para PCDs* apontada pela maioria dos entrevistados. Nesse caso, apenas a empresa E afirmou promover *treinamentos on-line voltados à prestação de serviços à PCDs*, por ser algo implementado como prática dentro da rede hoteleira a qual faz parte. Aqui, pode-se dizer que o despreparo das equipes para o

atendimento adequado de PCDs compromete que a acessibilidade atitudinal seja praticada, logo, que a prestação de serviços seja mais inclusiva (Santos, 2022). Ademais, os resultados indicam que esse tipo de acessibilidade se revela como pouco recorrente nos meios de hospedagem ludovicenses, evidenciando a necessidade da implementação de treinamentos específicos para que se tenha uma equipe devidamente capacitada e treinada para o atendimento ao PCD (Ferst *et al*, 2020), de maneira a se combater a falta de pessoal capacitado observado em larga escala (Diniz, 2013). Aqui, cabe destaque de que a ausência de barreiras para métodos, técnicas e formas tradicionais de se trabalhar ou se comportar, quando referentes ao universo turístico, requerem a adaptação e implementação de métodos que permitam a participação inclusiva de todas as pessoas nos diferentes estágios do turismo, desde o planejamento até a execução. (Silva e Marques, 2019).

Por fim, no tocante à *acessibilidade programática*, observou-se que boa parte dos entrevistados não possui *normas e/ou regimentos internos específicos para a prestação de serviços a PCDs*, algo que contraria as recomendações para que organizações públicas e/ou privadas apresentem normas, leis e/ou regimentos que respeitem e atendam às necessidades de PCDs (Freitas, 2020). Com isso, as políticas de acessibilidade voltadas para as pessoas com deficiência não são levadas em consideração, e evidencia-se o fato de que não há essa implementação por grande parte dos gestores, fora que se trata de um ato de cidadania, um dever dos gestores e empresários, o respeito às leis do país e reconhecimento sobre a diversidade humana. (Lacerda, *et al*, 2016). Apesar de não possuírem regulamentos específicos, alguns empreendimentos alegam um esforço para que seus funcionários sejam hospitaleiros com PCDs, embora isso possa não ser suficiente para uma efetiva inclusão desses públicos (Silva e Marques, 2019), em que se respeite suas demandas individuais (Meira, *et al*, 2020; Mendes e Paula, 2008).

Diante do cenário exposto, notou-se que não há padronização das práticas de acessibilidade nos empreendimentos analisados, a saber que estas são implementadas, não por uma consciência empresarial, mas por adaptabilidade frente às exigências legais. No segmento que se segue, proceder-se-á à delimitação das categorias concernentes às estratégias futuras e aos desafios que se apresentam.

4.3 Estratégias futuras e desafios

No Quadro 7, abaixo, são abordadas as *principais dificuldades dos meios de hospedagem de São Luís do Maranhão para implementar a acessibilidade para PCDs*.

Inicialmente, destaca-se que *faltam funcionários que saibam LIBRAS*. Revelou-se, assim, a dificuldade enfrentada pelos meios de hospedagens para prestar serviços de maneira inclusiva às PCDs auditiva, a exemplo do exposto anteriormente por Silva (2013) acerca dos serviços turísticos. Dessa forma, os empreendimentos hoteleiros devem ter pessoal capacitado para atender a esta demanda visto que a questão de acessibilidade inclui também as atitudes dos funcionários na hora de receberem e atenderem os hóspedes no seu hotel (Matshine, 2019). Neste ponto, destaca-se a persistente necessidade da língua brasileira de sinais (Libras) para a hospitalidade, especialmente para atender pessoas com deficiência auditiva, pois a presença limitada de intérpretes e o impacto negativo disso levam a uma falta de incentivo para os colaboradores aprenderem Libras, gerando uma questão de intolerância na prestação de serviços a pessoas com deficiência (Santos, 2019). Ressalta-se também, que a falta de profissional que fale Libras, levanta barreiras para uma boa experiência da pessoa com deficiência auditiva, pesando inclusive na sua escolha de destino turístico (Sousa, 2020), vale ratificar aqui, que a pessoa com deficiência auditiva, costuma viajar bastante, bem como utilizar serviços turísticos, reforçando a necessidade ora discutida (Silva, 2013).

Quadro 7 - Principais dificuldades dos meios de hospedagem para implementar a acessibilidade.

Categorias	Subcategorias	Depoimentos	Quem disse?
Dificuldades e desafios	Faltam funcionários que saibam LIBRAS	[...] a questão de ter alguém que saiba fazer a tradução LIBRAS , por exemplo, é importante no hotel [...] tinha que ter um ou mais funcionários, sabendo a questão de LIBRAS, por exemplo.	A
		[...] pessoas surdas e mudas elas precisam de alguém que de fato possa passar alguma informação para ela , isso é uma dificuldade.	D
		[...] não tem realmente uma estrutura ou profissional treinado para que atenda, tipo linguagem de sinais, nós não temos.	F
	Dificuldades financeiras	[...] a parte financeira , porque isso não depende só da nossa vontade [...] é uma questão financeira mesmo, porque tudo é custo.	B
	Falta de apoio das lideranças	[...] a gente trabalha com um empreendimento que tem 211 apartamentos e 211 proprietários , então, pra que possa aprovar alguma coisa desse tipo de melhoria, não é tão simples como eu gostaria que fosse, senão a gente já teria feito. Então, tudo gera custo e tudo é um pouco mais difícil por conta disso.	B
		[...] nós temos um outro problema, que é a questão de investimento [...] como aqui não é um empreendimento de apenas uma pessoa, a gente precisa de autorização de todos os herdeiros para fazer algumas mudanças.	F
	Falta de demanda	[...] os quartos passam semanas e meses vazios , mas prefiro tê-los prontos numa eventualidade do que me aparecer alguém com uma deficiência, não interessa qual, chegar aqui no hotel e eu tenho que ter algo pra ele.	A
		[...] nossa demanda em relação à procura de deficientes é muito pequena , a partir do momento que ela vai aumentando, vai crescendo, a gente vai vendo a necessidade e vai implementando, mas no momento ainda não.	C

		[...] o público em questão na discussão agora, é evidente que isso não acontece de um dia para noite [...] precisa ser rentável pra poder você investir , fazer reinvestimentos.	D
	Falta acessibilidade urbana	Olha, não depende exclusivamente do nosso empreendimento, depende de uma estrutura de cidade, de capital e de governantes. A cidade não está preparada para receber deficientes, então a partir do momento que a cidade estiver preparada para receber deficientes e a gente vê que essa demanda vai crescer mediante essa situação todos os hotéis, eu te asseguro que vão querer se adaptar à realidade [...] não temos uma cidade inclusiva, não tem calçadas nem para pedestres. A gente não vê piso tátil em lugar nenhum a não ser dentro do shopping, então, a gente tem que começar da cidade, a cidade não é inclusiva. Se a cidade não é inclusiva, logicamente, os nossos empreendimento não se animam para isso, até porque a demanda não existe. Talvez seja isso, a gente não tem uma cidade pronta para receber deficientes.	C
		[...] não é só o hotel que precisa de uma melhoria na estrutura para receber deficientes, a gente nota pela cidade, deficiente visual não consegue caminhar no calçadão [...] então, assim, não é o hotel que vai atrair mais clientes. Acho que é a cidade, falta incentivo pra isso.	F
	Faltam tecnologias assistivas	Acredito que é essa adequação tecnológica que vai dar algum tipo de suporte no caso da comunicação [...] que também pode ser mais útil para os clientes que possam ter deficiência visual, ou que possa ter deficiência pra falar [...] acho que isso, pra gente, parece assim uma coisa mais distante. Então, é uma coisa que eu acho que não vai ser prioridade agora, acho que o maior desafio é isso.	E

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

Outra dificuldade observada, *dificuldades financeiras*, se mostra algo comum, sobretudo em contextos de crises (Bouças da Silva, Miranda e Hoffmann, 2021). Além disso, verificou-se a *falta de apoio das lideranças*, quanto à realização de investimentos voltados à acessibilidade. De acordo com os entrevistados, depende-se da aprovação e de investimentos dos proprietários para que sejam implementadas essas estratégias em prol da acessibilidade, algo que este poderiam enxergar como uma oportunidade valiosa de negócio (Tavares, 2020).

De igual modo, a *falta de demanda* concernente à procura de PCDs para a utilização dos serviços ofertados, revelou-se um ponto crucial para que a busca por um ambiente mais acessível não seja incentivada, pois as UHs adaptadas, segundo os investigados, passam meses vazias. Assim, os gestores interpretam que estas adequações podem ser investimentos desnecessários. Por outro lado, deve-se pensar se não há demanda, de fato, ou se a promoção da possibilidade de acolher PCDs não é suficiente para atrair esses públicos. Note-se a ressalva de Manguel e Roque (2014), para quem muitos PCDs não chegam a ter conhecimento de que os alojamentos são acessíveis e, portanto, não se motivam para escolhê-lo na hora de decidir a sua viagem.

Em outro ponto, os entrevistados destacaram que *falta acessibilidade urbana* ratifica que a cidade não remete a um ambiente acessível e, consequentemente, inclusivo. Nesse aspecto, Matshine (2019) descreveu que um destino turístico é acessível quando suas instalações, infraestruturas e transportes atendem às necessidades de PCDs. Assim, o destino turístico deve cumprir os requisitos mínimos e as leis de acessibilidade para facilitar a mobilidade dos viajantes com deficiência de forma independente. Isto posto, compreende-se que a acessibilidade de um local não se dá somente pela instalação de equipamentos, mas também pelo trajeto que se faz de um ponto de partida ao ponto de chegada (Lattari, 2009). Por último, identificou-se que faltam tecnologias assistivas (TA) para a comunicação com PCDs visual e/ou auditiva, algo que se apresenta como fundamental para quebrar as limitações que impedem maior sociabilidade e comunicação desses indivíduos com deficiência (Rodrigues e Alves, 2013; Garcia, 2014; Sousa et al., 2021), logo, incrementando a sua autonomia e maior qualidade de vida (Pereira et al., 2018).

A seguir, será apresentado o Quadro 8 que trata das *sugestões para garantir a acessibilidade de PCD nos meios de hospedagem de São Luís do Maranhão*. Foram recomendadas *melhorias nas acessibilidades instrumental, arquitetônica e comunicacional*. Dito isto, quanto à *acessibilidade instrumental*, alvitou-se a *sinalização nos elevadores, nos pisos e nos quartos* para PCDs visual e auditiva. Verificou-se, assim, um interesse para contemplar outros tipos de deficiência, para além do que se costuma atentar: a física (Faria e Motta, 2012). Com isso, registrou-se o anseio pela sinalização adequada nos elevadores, a utilização de piso tátil e de tecnologias assistivas nas UHs para pessoas com deficiência auditiva. Sobre este último ponto, autores como Silva (2018) e Marchezan (2022) já haviam destacado a necessidade de se lançar mão dessas tecnologias para atender às necessidades de indivíduos com diferentes tipos de deficiência. Adicionalmente, Sansiviero e Dias (2005) advertiram que, a inclusão nos campos do turismo e do lazer requer uma compreensão aprofundada acerca das dificuldades existentes.

Quadro 8 - Sugestões para garantir a acessibilidade de PCDs nos meios de hospedagem.

Categorias	Variáveis	Depoimentos	Quem disse?
Melhorias na acessibilidade instrumental	Sinalização nos elevadores	[...] temos a questão da sinalização nos elevadores que partiu de uma reclamação [...] nas próximas vezes que se lembrem de fazer alguma coisa nos elevadores, que se lembrem também que existem pessoas (com deficiência) [...] são elevadores que têm 25 anos, mudamos tudo, o piso, mudamos o teto, colocou uma câmera, um interfone, e esqueceram-se dos com deficiência [...] vamos ter que montar aqueles quadros com os botões , enfim.	A

		[...] se não tiver apartamento no térreo precisa ter um elevador e precisam de alguns instrumentos dentro do elevador para que de fato possa facilitar o acesso dessas pessoas às suas unidades habitacionais.	D
	Sinalização nos pisos	[...] Sinalização no piso da recepção até os quartos , estamos a verificar a melhor forma a melhor maneira de fazer.	A
		Mas ainda falta muito, nós não temos piso tátil , inclusive nós vamos receber aí o pessoal com deficiência visual e é uma preocupação porque a gente não está tendo piso tátil. Apesar deles estão vindo e tem guias, tem pessoas que já traz seu cão guia e já traz uma pessoa para o ajudar, mas realmente piso tátil, a gente ainda não tem. E é uma visão que a gente tem que colocar para o hotelheiro que essas coisas são necessárias.	C
	Sinalização nos quartos	[...] a sinalização das portas dos quartos pra que um deficiente que é visual vai saber que aquilo ali é o quarto dele , por exemplo, se não tiver sozinho, como eu disse, muitas vezes vem acompanhado, mas nem sempre.	A
		[...] para pessoas com deficiência auditiva , não tenho como me comunicar com uma pessoa dentro do apartamento, que ela tenha esse tipo de deficiência [...] tenho pesquisado algumas campainhas, que elas são tipo uma luz [...] não tenho como bater na porta do quarto né, então tem uma campainha que eu toco, e dentro do quarto vai acender uma luz [...] aí o hóspede vai saber que tem alguém do lado de fora querendo falar com ele.	B
Melhorias na acessibilidade arquitetônica	Melhorias no banheiro das UHs adaptadas	[...] a gente precisa fazer algumas melhorias nos apartamentos [...] instalar algumas barras, algumas outras barras nos banheiros, fora as a gente já tem e melhorar o acesso do cadeirante ao boxe.	B
	Aumentar a quantidade de UHs adaptadas	É eu já tive reunião com a direção e a gente precisa aqui no mínimo mais um apartamento adaptado, tá?	D
		Como eu te falei, a gente já tá com todas as adequações realizadas, né? O que é provável que a gente faça é aumentar o número de apartamentos.	E
Melhorias na acessibilidade comunicacional	Utilização de cardápio em Braille	[...] hoje, na verdade, já é lei né? Os próprios cardápios dos restaurantes precisam estar em braille, principalmente para quem não tem visão [...] isso está sendo feito, com certeza, e alguns outros acessos que precisam melhorar, a gente sabe essa necessidade e isso está em pauta, sim.	D

Fonte: Elaboração própria com base nos dados da pesquisa.

No que se refere às sugestões para as *melhorias na acessibilidade arquitetônica*, angariaram destaque *melhorias no banheiro das UHs adaptadas* e *aumentar a quantidade de UHs adaptadas*. As necessárias mudanças e adaptações nos apartamentos mencionadas tratam de adicionar barras, melhorar o acesso dentro dessas UHs. Cabe neste aspecto, lançar-se mão do *design* inclusivo referente ao Desenho Universal, tendo em vista que este não apenas visa cumprir requisitos de acessibilidade, mas busca criar ambientes acolhedores e funcionais para todos os hóspedes, promovendo uma experiência inclusiva e positiva. A implementação do Desenho Universal não apenas atende às obrigações legais relacionadas à acessibilidade, mas também representa uma vantagem competitiva para os meios de hospedagem. Ao criar ambientes inclusivos, os estabelecimentos demonstram comprometimento com a diversidade e

promovem uma imagem positiva, conquistando a satisfação de uma clientela mais ampla. (Feitosa e Righi, 2016; Geia, 2020; De Sousa *et al*, 2014). Não se pode olvidar, ainda, da relevância em ofertar maior número de vagas para PCDs, como forma de atingir públicos, sobretudo no período de alta temporada. Desse modo, notou-se a preocupação desses empreendimentos, no que tange a quebra de barreiras físicas, pois estas implicam no fato de que uma vez que existam, haverá um impedimento da locomoção autônoma (Bertaglia, 2020). Concernente à *acessibilidade comunicacional*, no que se refere a melhorias, constatou-se a *utilização de cardápio em Braille* como sugestão principal, visto que os serviços de alimentação são primordiais nesses tipos de empreendimentos, a pessoa com deficiência visual deve contar com o Sistema em Braille, uma vez que ele se revela como o principal meio de leitura e escrita para pessoas cegas em todo o mundo (Silva, 2015).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou identificar práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às pessoas com deficiência em empreendimentos hoteleiros de São Luís do Maranhão. Adicionalmente, procurou-se colher as percepções dos gestores dos empreendimentos sobre o tema da acessibilidade e identificar os desafios impostos aos empreendimentos no desenvolvimento de estratégias para um turismo mais inclusivo. Assim, foram levantadas as reclamações e elogios apresentados pelos hóspedes a respeito da acessibilidade. Quanto as principais reclamações, identificou-se problemas na infraestrutura e/ou equipamentos de acessibilidade e quantidade de UHs insuficientes para PCDs. Quanto aos principais elogios, evidenciou-se hospitalidade no atendimento e Existência de UHs adaptadas às PCDs.

Foi identificado os tipos de deficiência mais comuns entre os hóspedes, ao qual foram identificados física e visual. Quanto às práticas relacionadas à acessibilidade oferecidas às PCDs, foi identificado atendimento prioritário e atendimento sem discriminações referentes a acessibilidade atitudinal. Quanto à acessibilidade arquitetônica, rampas de acesso, banheiros adaptados e ajustes nas medidas das portas e mobiliários. Referente a acessibilidade comunicacional identificou-se cardápios em braille, comunicação via e-mail ou telefone, atendimento em LIBRAS e sinalização para pessoas com deficiência visual. Concernente a acessibilidade instrumental, notou-se cadeiras e/ou muletas e locação de cadeiras conforme a demanda. Identificou-se inexistência e/ou baixa oferta de cursos/treinamentos voltados à prestação de serviços para PCDs e treinamentos on-line voltados à prestação de serviços à PCDs no tocante a acessibilidade metodológica. Quanto à acessibilidade programática, foi identificado normas e/ou regimentos internos específicos para a prestação de serviços a PCDs. Quanto às principais dificuldades para implementar a acessibilidade, identificou-se que faltam funcionários que saibam LIBRAS, dificuldades financeiras, falta apoio das lideranças, falta demanda por PCDs, falta acessibilidade urbana e faltam tecnologias assistivas.

Considerando os dados obtidos, faz-se sugestões para a implementação da acessibilidade nos meios de hospedagem presentes na cidade de São Luís do Maranhão, são elas: adotar o princípio do design universal em todas as instalações e serviços; aumentar a quantidade de UHs adaptadas; sinalização nos elevadores; sinalização nos pisos; sinalização nos quartos; melhorias no banheiro das UHs adaptadas; disponibilizar informações em formatos acessíveis; utilização de cardápio em Braille; treinar a equipe para a comunicação eficaz com pessoas com deficiência, incluindo a linguagem de sinais; desenvolver e implementar políticas claras de acessibilidade que enfatizem o compromisso da sua hospedagem em atender a todos

os hóspedes de forma inclusiva e destacar sua abordagem à acessibilidade em seus materiais de marketing e site.

Destaca-se ainda as limitações deste estudo. Uma delas é o fato de que o quantitativo de entrevistados poderia ser maior, porém, houve recusa de muitos gestores ao serem contactados. Ademais, trata-se de uma pesquisa específica do campo de hotelaria, o que limitou a coleta de dados para a elaboração do referencial teórico. Diante disso, propõe-se uma agenda de pesquisa: colher as percepções de PCDs sobre o tema abordado, verificar práticas de acessibilidade para colaboradores internos de empreendimentos turísticos, ampliar a amostragem e/ou realizar pesquisas em bases quantitativas, expandindo a investigação para outros segmentos do turismo além do setor hoteleiro.

REFERÊNCIAS

ABREU, S. J. C. A **(in)acessibilidade atitudinal dos bibliotecários na Biblioteca Central da Universidade Federal do Maranhão**. 2021. 67p. Monografia (Bacharel em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2021. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/5454> Acesso em: 15 mar 2023

AMARAL, L. C. Pessoa com deficiência: inclusão e acessibilidade na sociedade contemporânea. **Legis Augustus**, v. 12, n. 1, p. 33-52, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.15202/10.15202/2179-6637.2019.v12n1p33> Acesso em: 13 abr 2023

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro. 2015.

BALAN, S.; RAGHAVAN, S. Accommodation needs, motivation and market attraction: a conceptual study on accessible tourism industry for people with disabilities in Malaysia. **Global Research Review in Business and Economics [GRRBE]**, v. 8, n. 1, p. 38-47, 2022. Disponível em: https://grrbe.in/Vol_8_issue_01/GRRBE_E_08010380470250.pdf Acesso em: 11 abr 2023

BERTAGLIA, R. **Acessibilidade: exemplos, tipos e como se enquadrar às normas?** (R. Bertaglia, Ed.) **Hand Talk**, 29 dez. 2022. Disponível em: <https://www.handtalk.me/br/blog/acessibilidade-exemplos/>. Acesso em: 8 fev. 2023.

SILVA, D. L. B. DA .; MIRANDA, A. L.; HOFFMANN, V. E.. Viva ou Deixe Morrer: estratégias para o enfrentamento da COVID-19 sob a perspectiva empresarial em São Luís do Maranhão, Brasil. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 15, n. 1, p. 2203, jan. 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2203> Acesso em: 10 fev 2023

BRASIL. Lei N 13.146, de 06 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**. Brasília, DF: Presidência da República, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 13 mai. 2022.

BRASIL. Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência. **Legislação**. Brasília, DF: Presidência da República. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/ipcd/assuntos/legislacao> . Acesso em: 13 mai. 2022.

CARDOSO, S. M. A.; CASTRO, C. L. C.; CARVALHO, C. A. Hospitalidade: inclusão de profissionais com deficiência na hotelaria. **Turismo: Visão e Ação**, v. 18, n. 3, p. 528-556, 2016. Disponível em: Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/9192>. Acesso em: 12 mai 2023

CARLETTO, A. C.; CAMBIAGHI, S. Desenho Universal: um conceito para todos. **São Paulo: Instituto Mara Gabrilli**, 2008. Disponível em: https://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/01/universal_web-1.pdf Acesso em: 15 abr 2023

DALL` AGNOL, T. C. **Diário da Inclusão Social**, 2019. Entendendo o conceito de pessoa com deficiência. Disponível em: <https://diariodainclusaosocial.com/2019/02/20/entendendo-o-conceito-de-pessoa-com-deficiencia/>. Acesso em: 13 mai. 2022.

SILVA-LACERDA, J. O.; MANO, R. F.; ABREU, N. R.; BALDANZA, R. F. “O Respeito fez Check In!”: Entendendo a Dimensão Atitudinal e Programática nos Hotéis Sob a Visão dos Gestores Hoteleiros e dos Consumidores com Deficiência Física. **PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review**, v. 5, n. 2, p. 86–98, 2016. DOI: Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/podium/article/view/9520>. Acesso em: 25 jun 2023

SILVA, T. P. COSTA, R. K. Turismo acessível: inclusão social, acessibilidade e cidadania. **TURYDES: Revista sobre Turismo y Desarrollo local sostenible**, v. 11, n. 25, p. 6, 2018. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7773478> Acesso em: 20 jun 2023

FARIA, M. D.; MOTTA, P. C. Pessoas com Deficiência Visual: barreiras para o lazer turístico. **Revista Turismo em Análise**, v. 23, n. 3, p. 691-717, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v23i3p691-717> Acesso em: 28 Ago 2023

GOMES, B. C. G. L. S et al. Acessibilidade comunicacional em museus de ciências: reflexões sobre a tecnologia assistiva. **Humanidades & Inovação**, v. 8, n. 35, p. 261-272, 2021. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/5576>. Acesso em: 25 Ago 2023

SOUSA, C. L. **Perícias em edificações com foco em acessibilidade e desenho universal**. 2014. 49p. Monografia (Especialização em Construção Civil - Gestão e Avaliações nas Construções) – Escola de Engenharia da UFMG, Belo horizonte, 2014. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/BUBD-9WWGUB> Acesso em: 24 Out 2023

DEVILE, E. L. O desenvolvimento do Turismo Acessível: dos argumentos sociais aos argumentos de mercado. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 11, p. 39-46, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v0i11.13485> Acesso em: 20 Out 2023

DINIZ, L. C. S. **Turismo, hospitalidade e acessibilidade: um estudo nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN)**. 2013. 115p. Trabalho de Conclusão de Curso (Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/37693>. Acesso em: 20 Nov 2023

SANTOS, K. A. O turismo e a libras: Um estudo sobre a inclusão da língua brasileira de sinais como meio de comunicação para deficientes auditivos nas atividades turísticas. 2019. 61f. Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão de Turismo) - FATEC São Roque, 2019. Acesso em: 15 Out 2023.

FAÇANHA, L. F. **Hospitalidade virtual nos meios de hospedagem da Via Costeira (Natal/RN)**. 2018. 27f. Trabalho de Conclusão de Curso (Turismo). Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Acesso em: 10 Set 2023

FAGUNDES, E. J.; CASTRO, S. R. R. de. Turismo e hospitalidade: digressões e inter-relacionamentos. Cambiassu: **Estudos em Comunicação**, [S. l.], v. 19, n. 15, 2015. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/3492>. Acesso em: 08 Mar 2023

FEITOSA, L. S. R.; RIGHI, R. Acessibilidade arquitetônica e desenho universal no mundo e Brasil. **Revista Nacional de Gerenciamento de Cidades**, v. 4, n. 28, 2016. Disponível em:

https://www.researchgate.net/publication/312247395_Acessibilidade_Arquitetonica_e_Desenho_Universal_no_Mundo_e_Brasil Acesso em: 20 Out 2023

FERST, M. C.; SOUZA, J. I. S.; COUTINHO, H. R. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: O uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, p. 446-462, 2020 Disponível em: <https://doi.org/10.14210/rtva.v22n3.p446-462> Acesso em: 08 Jun 2023

FREITAS, F. **Conheça 7 tipos de acessibilidade para tornar nossa sociedade mais inclusiva** (F. Freitas, Ed.) **Fundação Dorina Nowill Para Cegos**, 30 mar. 2020. Disponível em: <https://fundacaodorina.org.br/blog/sete-tipos-de-acessibilidade/> . Acesso em: 8 fev. 2023.:

FONTELLES, M. J. et al. Metodologia da pesquisa científica: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. **Revista paraense de medicina**, v. 23, n. 3, p. 1-8, 2009. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-588477> Acesso em: 08 Ago 2023

GALA, A. **Lei de acessibilidade: quais são, importância e quem fiscaliza?** (A. Gala, Ed.) **Hand Talk**, 15 fev. 2022. Disponível em: <https://www.handtalk.me/br/blog/leis-de-acessibilidade/> . Acesso em: 8 fev. 2023.

GARCIA, J. C. D. Deficiência e Tecnologia Assistiva: Conceitos e Implicações para as Políticas Públicas. In: **Proceedings of 1º International Assistive Technology Symposium**. 2014. p. 69-85.

GEIA, M. L. **Inclusão de parâmetros de desenho universal em arquitetura e urbanismo: análise iconográfica de cartilhas de acessibilidade, ergonomia e inclusão**. 2020. 193f. Dissertação de mestrado (Arquitetura, Tecnologia e Cidade) – UNICAMP, Campinas, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.47749/T/UNICAMP.2020.1128875> Acesso em: 03 Set 2023

GONZÁLEZ, F. E. Reflexões sobre alguns conceitos da pesquisa qualitativa. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 8, n. 17, p. 155-183, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/346063651_Reflexoes_sobre_alguns_conceitos_da_pesquisa_qualitativa Acesso em: 08 Jul 2023

GOULART, R. R. As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante de esporte adaptado: um estudo de caso. 2007. Dissertação de Mestrado (Turismo e Hospitalidade) – Universidade de Caxias do Sul, 2014. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/handle/11338/265> Acesso em: 08 Mai 2023

HSIEH, H-F; SHANNON, S. E. Three approaches to qualitative content analysis. **Qualitative health research**, v. 15, n. 9, p. 1277-1288, 2005. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1049732305276687> Acesso em: 10 Jul 2023

LATTARI, A. B. Acessibilidade em hotéis: a visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso (Turismo) – UFF, Niterói, 2009. Acesso em: 08 Jun 2023

LEITE, A. R. L.; CÂMARA, R. B.; SILVA, Y. A. L. Acessibilidade e Turismo no Centro Histórico de São Luís (Maranhão, Brasil). **Turismo e Sociedade**, v. 13, n. 3, 2021. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/turismo/article/view/72910> Acesso em: 16 Out 2023

LOBO, D. A. **Acessibilidade e desenho universal**. Habitamos, 2019. Disponível em: <http://www.habitamos.com.br/acessibilidade-e-desenho-universal/> . Acesso em: 13 mai. 2022.

MACHADO, I. C. B. **Turismo e acessibilidade para os deficientes visuais: proposta de percursos no Centro Histórico do Porto, Portugal**. 2014. Dissertação de mestrado (Geografia - Planeamento e Gestão do Território) – Universidade do Minho , Portugal, 2014. Acesso em: 08 Mai 2023

MANGUELE, E.; ROQUE, V. **Inovação, Gestão e Educação em Turismo e Hotelaria: Investigação Aplicada**. 2014. Coleção politécnico da guarda. Observatório de turismo da serra da estrela. Disponível em: https://bdigital.ipg.pt/dspace/bitstream/10314/2362/1/Livro_final_isith.pdf Acesso em:

MARCHESAN, A.; CARPENEDO, R. F. Capacitismo: entre a designação e a significação da pessoa com deficiência. **Revista Trama**, v. 17, n. 40, p. 45-55, 2021. Disponível em: <https://saber.unioeste.br/index.php/trama/article/view/26199> Acesso em: 13 Fev 2023

MARTINS, W. B. et al. Pessoas com Deficiências Motoras, Conhecimento e Usufruto dos seus Direitos Fundamentais. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 24, n. Rev. bras. educ. espec., 2018 24(3), p. 441–454, jul. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-6538241800030009> Acesso em: 28 Mar 2023

MATSINHE, E. B. **Acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida nos hotéis do Município de Inhambane-estudo comparativo dos hotéis tofo mar e casa do capitão**. 2019. 49p. Monografia (Informação Turística) - Escola Superior de Hotelaria e Turismo de Inhambane, Inhambane, 2019. Acesso em: 04 fev 2023.

MEIRA, C. M.; KUSHANO, E. S.; TEIXEIRA, C. M. S.; MARCHETTO, A. C. M. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT. **Revista Hospitalidade**, v. 17, n. 02, p. 37–55, 2020. DOI: 10.21714/2179-9164.2020.v17n2.003. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/857> . Disponível em: Acesso em:

MELLO, L. S.; CABISTANI, L. G. Capacitismo e lugar de fala: repensando barreiras atitudinais. **Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul**, n. 23, p. 118-139, 2019. Disponível em: <https://revistadpers.emnuvens.com.br/defensoria/article/view/112> Acesso em: 15 Jul 2023

MENDES, B. C.; PAULA, N. M. de. A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. **Revista Turismo em Análise**, [S. l.], v. 19, n. 2, p. 329-343, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/14157> Acesso em: 08 Jul 2023

MILANEZI, L. **Politize**, 2017. Acessibilidade e o direito das pessoas com deficiência. Disponível em: [Acessibilidade e o direito das pessoas com deficiência | Politize!](#) . Acesso em: 13 mai. 2022.

MUNARETTO, L. F.; CORRÊA, H. L.; CARNEIRO DA CUNHA, J. A. A study on the characteristics of the Delphi method and focus group as techniques to obtain data in exploratory research. **Revista de Administração da UFSM**, v. 6, n. 1, p. 9–24, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/6243>. Acesso em: 27 set 2023

NADDEO, G. **Conheça as diferentes dimensões de acessibilidade** (G. Naddeo, Ed.) **guiaderodas**, 5 maio 2021. Disponível em: <https://guiaderodas.com/conheca-as-diferentes-dimensoes-de-acessibilidade/>. Acesso em: 8 fev. 2023.

NUNES, G. C.; NASCIMENTO, M. C. D.; ALENCAR, M. A. C. Pesquisa científica: conceitos básicos. **ID on line. Revista de psicologia**, v. 10, n. 29, p. 144-151, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.14295/idonline.v10i1.390> Acesso em: 06 Jul 2023

LOPES, A. P. S. **A tecnologia assistiva para a inclusão de estudantes com deficiência na educação superior: concepção e avaliação de um portal educacional para auxiliar a prática docente**. 2019. 141 folhas. Dissertação(Programa de Pós-Graduação em Cultura e Sociedade/CCH) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2019.

PONTE, A. S.; SILVA, L. C. da. A acessibilidade atitudinal e a percepção das pessoas com e sem deficiência/Attitudinal accessibility and the perception of people with and without disabilities. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 23, n. 2, p. 261–271, 2015. Disponível em: <https://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/view/851>. Disponível em: Acesso em: 08 Jul 2023

RODRIGUES, P. R.; ALVES, L. R. G. Tecnologia assistiva – uma revisão do tema. **Holos**, [S. l.], v. 6, p. 170–180, 2014. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/1595> Acesso em: 08 Out 2023

SANSIVIEIRO, S.; DIAS, C. M. de M. Hotelaria e acessibilidade. **Turismo: Visão e Ação**, [S. l.], v. 7, n. 3, p. 439–454, 2005. Disponível em: <https://periodicos.univali.br/index.php/rtva/article/view/508>. Acesso em: 26 Mar 2023

SASSAKI, R. K. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano 5, n. 24, jan./fev. 2002, p. 6-9. Disponível em https://www.sinprodf.org.br/wp-content/uploads/2012/01/romeusassaki_terminologiadeficiencia.pdf Acesso em: 19 Fev 2023

SANTOS, K.; DUARTE, D. A acessibilidade em cidades históricas: um estudo no centro histórico de São Luís - MA. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, n. 27/28, p. 349-362, 1 jan. 2017 Disponível em: <https://doi.org/10.34624/rtd.v1i27/28.8435> Acesso em: 08 Jul 2023

SCATOLIM, R. L. et al. Legislação e tecnologias assistivas: aspectos que asseguram a acessibilidade das pessoas com deficiências. **InFor**, v. 2, n. 1, p. 227-248, 2017. Disponível em: Disponível em: <https://ojs.ead.unesp.br/index.php/nead/article/view/InFor2120161> Acesso em: 17 Abri 2023

SCHIVITZ, T. B. Acessibilidade: um passo para a hospitalidade nos meios de hospedagem. **Revista da Graduação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2008. Disponível em:

<https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/graduacao/article/view/3487> Acesso em: 08 out 2023

SILVA, M. Acessibilidade em turismo: a acessibilidade dos surdos aos serviços turísticos de Goiânia - GO. **Revista Turismo em Análise**, v. 24, n. 2, p. 354-373, 2013. DOI: 10.11606/issn.1984-4867.v24i2p354-373. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rta/article/view/64186>. Acesso em: 13 Jul 2023

SILVA, M. C. N. **Acessibilidade para deficientes visuais: um estudo em atrativos turísticos de Natal/RN**. 2015. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

SILVA, I. F. Acessibilidade e turismo: uma análise da agência “Turismo Adaptado” através de seu site. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Relações Públicas) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

SILVA, W. R. C; MARQUES, B. C. D. **Estudo da acessibilidade em um hospital veterinária público segundo a perspectiva do usuário e a norma NBR 9050**. 2019. 12p. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciência e Tecnologia) – UFERSA, 2018.

SILVA, M. F. R. C. **A Acessibilidade do Posto de Turismo da Batalha**. 2017. 118f. Dissertação de Mestrado (Comunicação Acessível) - Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, 2017. Disponível em: Acesso em:

SMITH, Matthew , AMORIM, E.; SOARES, C. O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. PASOS. **Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. 2013, 11(3), 97-103. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88128048010> Acesso em: 21 Ago 2023

SOUSA, T. A. Ecoturismo e acessibilidade, uma trilha em libras: relato de experiência de uma acadêmica de turismo. 2020. 43p. Trabalho de Conclusão de Curso (tecnólogo em Turismo Patrimonial e Socioambiental) – UFT, Arraias, 2020

TAVARES, N. D. Acessibilidade na hotelaria: Análise de serviços de acessibilidade para clientes com mobilidade reduzida ofertados em hotéis de grande porte na cidade de São Luís-MA. 2020. 55 p. Monografia (Hotelaria) - Universidade federal do Maranhão, São Luís, 2022.

VEAL, A. L. **Metodologia de pesquisa em lazer e turismo**. São Paulo: Aleph, 2011.

VICENTIN, P. **Você já ouviu falar em Acessibilidade atitudinal? Sabia que esse termo existe?** (P. Vicentin, Ed.) **Sondery**, 4 nov. 2020. Disponível em: <https://sonderly.com.br/voce-ja-ouviu-falar-em-acessibilidade-atitudinal-sabia-que-esse-termo-existe/> . Acesso em: 8 fev. 2023.

APÊNDICES

Apêndice A - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS – CCSO DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA – DETUH

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Título do Estudo: **A acessibilidade no setor hoteleiro de São Luís do Maranhão**. Equipe: **David Leonardo Bouças da Silva** (Docente-orientador/UFMA); **Emerson Marcos Serra Paurá** (Graduando/UFMA). Instituição Responsável pela Realização do Estudo: **Grupo de Pesquisa “Gestão Estratégica de Destinos e Organizações do Turismo” (GEDOT) vinculado ao DETUH/UFMA**.

Prezado(a) participante, você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa qualitativa sobre as “Percepções e estratégias relacionadas à acessibilidade no setor hoteleiro de São Luís do Maranhão”.

Procedimentos de estudo: Roteiro semiestruturado. Entrevistas gravadas (presenciais ou online via Google Meet) para posterior Análise de Conteúdo. Estudo Qualitativo e exploratório.

Observações: Caso se sinta desconfortável, poderá pedir para não ser entrevistado(a). Tem o direito às informações pertinentes ao estudo em qualquer aspecto que desejar, e estará livre para retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. Sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade.

Custos/Reembolso: Você não terá nenhum gasto e não receberá pagamento com a sua participação no estudo.

Caráter Confidencial dos Registros: A sua identidade será mantida em sigilo, assegurando a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos nos questionários. Os resultados deste estudo poderão ser apresentados em reuniões científicas e/ou em artigos de pesquisa ou de divulgação científica publicados em revistas acadêmicas, mas mantendo o anonimato dos participantes. Os dados coletados nesta pesquisa ficarão arquivados por pelo menos 5 (cinco) anos.

Divulgação dos Resultados e Acesso: Todos os entrevistados nesta pesquisa poderão conhecer os resultados finais (ou parciais) do trabalho.

Participação: Sua participação é muito importante e voluntária. Dessa forma, a interrupção de sua participação pode ser também voluntária da mesma forma que pode ser recomendada pelos membros da equipe do projeto, caso algum conflito de interesse ou conduta antiética seja identificada.

CONSENTIMENTO DA PARTICIPAÇÃO DA PESSOA COMO SUJEITO

Eu, abaixo assinado, declaro que fui devidamente informado e esclarecido pelo pesquisador sobre a pesquisa e os procedimentos nela envolvidos. Foi-me garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Pesquisador: David Bouças, Doutor em Administração (PPGA/UnB), professor do DETUH/UFMA; coordenador do GEDOT/UFMA; tel. (98) 99210-1604, david.boucas@ufma.br

Entrevistador: Emerson Marcos Serra Paurá, graduando em Hotelaria (UFMA); membro do GEDOT/UFMA; tel. (98) 984631236, emerson.paura@discente.ufma.br

São Luís (MA), _____ de abril de 2023

Nome: _____

Telefone _____

E-mail: _____

Autorizo a divulgação da entrevista concedida para a pesquisa em andamento:

Nome (participante): _____

Assinatura: _____

Data: / / 2023

Nome (pesquisador): Emerson Marcos Serra Paura

Assinatura: _____

Data: / / 2023

Em caso de dúvidas a respeito dos aspectos éticos deste estudo, você poderá consultar:

Grupo de Pesquisa Gestão Estratégica de Destinos e Organizações do Turismo – GEDOT/UFMA
Rua das Crioulas, Complexo Fábrica Santa Amélia, Centro. São Luís/MA. CEP: 65015-090
Tel: (98) 99210-1604
Email: david.boucas@ufma.br