

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA  
CURSO DE BACHARELADO EM HOTELARIA

**NEYBERTH DIAS TAVARES**

**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

SÃO LUIS  
2020

**NEYBERTH DIAS TAVARES**

**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

SÃO LUÍS  
2020

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

TAVARES, NEYBERTH DIAS.

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 / NEYBERTH DIAS TAVARES. - 2020.

55 p.

Orientador(a): MARCO AURÉLIO SUGITA FURTADO.

Curso de Hotelaria, Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2020.

1. Acessibilidade. 2. Meios de Hospedagem. 3. PcD. 4. Pessoas com Mobilidade Reduzida. 5. São Luís. I. SUGITA FURTADO, MARCO AURÉLIO. II. Título.

## **FOLHA DE APROVAÇÃO**

**NEYBERTH DIAS TAVARES**

**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

Monografia apresentada à Banca Examinadora do Curso de Bacharelado Presencial em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão como exigência final para obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

**Orientador(a):** Marco Aurélio Furtado

**Data de aprovação:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Banca examinadora:**

---

**Prof. Esp. Marco Aurélio Gonçalves Sugita Furtado - Orientador**  
**Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH**  
**Universidade Federal do Maranhão - UFMA**

---

**Prof. M<sup>a</sup>. Ana Letícia Burity da Silva - Membro Examinador**  
**Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH**  
**Universidade Federal do Maranhão - UFMA**

---

**Prof. Dr. Cairo Cezar Braga de Sousa - Membro Examinador**  
**Departamento de Turismo e Hotelaria - DETUH**  
**Universidade Federal do Maranhão - UFMA**

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esta monografia primeiramente a Deus por ter me dado força e conhecimento para que eu pudesse concluir esta pesquisa.

Aos meus familiares e amigos que me apoiaram por toda esta jornada.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer em primeiro lugar a Deus por me dado inspiração por toda esta jornada acadêmica;

Aos professores por todo o conhecimento passado ao longo desses anos;

Ao meu orientador por toda a dedicação e contribuição na elaboração da minha pesquisa;

Gostaria de agradecer também aos meus familiares pela motivação e apoio;

E por fim, aos meus amigos de graduação que sempre estiveram por perto incentivando e dando força.

## RESUMO

O presente estudo aborda os conceitos e práticas acerca de Acessibilidade, Hospitalidade e a Atividade Hoteleira, tendo como principal objetivo realizar um estudo sobre as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida em empreendimentos de hospedagem de grande porte em São Luís, capital do estado do Maranhão; como secundários, este trabalho buscou: i- Identificar possíveis obstáculos que dificultam a mobilidade de pessoas com mobilidade reduzida; ii- Investigar se o empreendimento vem cumprindo o que diz a legislação no quesito acessibilidade nos meios de hospedagem; iii- Realizar um breve levantamento do que já vem sendo feito pelo empreendimento para melhorar a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida. Sua metodologia foi qualitativa de formato descritivo-explicativo, consistindo na aplicação de questionário online, levantamento bibliográfico em monografias, livros e artigos científicos que versassem sobre o tema específico e inventariação via ferramenta web específica (sites de *booking*) de meios de hospedagem que apresentassem em suas descrições o rol de recursos de acessibilidade disponíveis. Com o advento da pandemia causada pelo novo coronavírus, a mecânica de aplicação, que originalmente contava com visitas *in loco* aos estabelecimentos, foi toda transferida para meios digitais, considerando-se as dificuldades e riscos inerentes à formalização das visitas.

**Palavras-chave:** Acessibilidade. Meios de Hospedagem. Pessoas com Mobilidade Reduzida. PcD. São Luís.

## ABSTRACT

The present study addresses the concepts and practices about Accessibility, Hospitality and the Hotel Activity, having as main objective to carry out a study on the conditions of accessibility for people with reduced mobility in large lodging enterprises in São Luís, capital of the state of Maranhão; as secondary, this work sought to: i- Identify possible obstacles that hinder the mobility of people with reduced mobility; ii- Investigate whether the project has been complying with the legislation in terms of accessibility in the means of accommodation; iii- Conduct a brief survey of what has already been done by the enterprise to improve accessibility for people with disabilities and reduced mobility. Its methodology was qualitative and quantitative in a descriptive-explanatory format, consisting of the application of an online questionnaire, bibliographical survey in monographs, books and scientific papers dealing with the specific theme and inventory survey using specialized web tool (booking sites) of media hosting that presented in their descriptions the list of available accessibility resources. With the advent of the pandemic caused by the new coronavirus, the application mechanics, which originally had on-site visits to establishments, was all transferred to digital media, considering the difficulties and risks inherent to the formalization of visits.

**Keywords:** Accessibility. Means of Accommodation. People with Reduced Mobility. PcD. São Luís.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Acessibilidade .....	11
1.1.1 acessibilidade atitudinal .....	11
1.1.2 acessibilidade arquitetônica .....	11
1.1.3 acessibilidade metodológica .....	12
1.1.4 acessibilidade programática .....	12
1.1.5 acessibilidade instrumental .....	12
1.1.6 acessibilidade nos transportes .....	13
1.1.7 acessibilidade nas comunicações .....	13
1.1.8 acessibilidade digital .....	13
1.2 Hospitalidade.....	15
1.2.1 hospitalidade doméstica .....	16
1.2.2 hospitalidade comercial ou profissional.....	17
1.2.3 hospitalidade pública ou social .....	17
1.2.4 hospitalidade virtual.....	17
1.2.5 hospitalidade nos transportes .....	18
1.2.6 hospitalidade e a alimentação .....	18
1.3 A Atividade Hoteleira .....	18
1.3.1 histórico da hotelaria no brasil.....	19
2. OBJETIVOS.....	23
2.1 Geral .....	23
2.2 Específicos.....	23
3. METODOLOGIA.....	24
3.1 Os hotéis .....	26
3.1.1 Hotel A.....	26
3.1.2 Hotel B .....	26
3.1.3 Hotel C .....	26
3.1.4 Hotel D.....	27
4. ANÁLISE DE DADOS .....	28
4.1 Universal Design .....	36
4.2 Adaptação dos novos empreendimentos do mercado imobiliário ao Desenho Universal.....	38

4.3 Adaptação dos colaboradores ao atendimento de hóspedes PcDs .....	39
5. DIFICULDADES ENCONTRADAS .....	41
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	42
REFERÊNCIAS .....	45
APÊNDICES .....	49
APÊNDICE A – ferramenta aplicada aos colaboradores dos empreendimentos que confirmaram participação. ....	49

## 1. INTRODUÇÃO

O presente estudo aborda os conceitos e práticas acerca de Acessibilidade, Hospitalidade e a Atividade Hoteleira, buscando a interseção destes temas na forma de uma análise comparativa entre os tipos de equipamentos, recursos e serviços ofertados no *trade* hoteleiro do município de São Luís, capital do Estado do Maranhão, para Pessoas Portadoras de Deficiências (atualmente designadas sob o termo ‘Pessoa com Deficiência [PcD]’); em prol de um resultado abrangente no cumprimento desta proposta, nas subseções a seguir se almejará apresentar os conceitos e caracterizações de cada um destes motes.

### 1.1 Acessibilidade

O conceito de acessibilidade é descrito na legislação brasileira como a condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por Pessoa com Deficiência (PcD) ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2006).

Segundo estudos desenvolvidos por Sasaki (1999; 2009), podemos identificar seis tipos de acessibilidade: Atitudinal, Arquitetônica, Comunicacional, Instrumental, Metodológica e Programática. Abaixo, apresentamos a definição de cada espectro da acessibilidade formulada a partir de uma adaptação das ideias de Sasaki e outras verificadas na literatura acerca do tema.

#### *1.1.1 acessibilidade atitudinal*

Refere-se 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.

#### **Práticas e exemplos**

Essa acessibilidade pode ser notada quando existe, por parte dos gestores institucionais, o interesse em implementar ações e projetos relacionados à acessibilidade em toda a sua amplitude. A priorização de recursos para essas ações é um indicativo da existência de acessibilidade atitudinal.

#### *1.1.2 acessibilidade arquitetônica*

**Eliminação** das barreiras ambientais físicas nas residências, nos edifícios, nos espaços e equipamentos urbanos.

### **Práticas e exemplos**

Os exemplos mais comuns de acessibilidade arquitetônica são a presença de rampas, piso tátil, entre outras.

#### *1.1.3 acessibilidade metodológica*

Conhecida também como pedagógica, é a ausência de barreiras nas metodologias e técnicas de estudo. Está relacionada diretamente à concepção subjacente à atuação docente: a forma como os professores concebem conhecimento, aprendizagem, avaliação e inclusão educacional irá determinar, ou não, a remoção das barreiras pedagógicas.

### **Práticas e exemplos**

É possível notar a acessibilidade metodológica nas salas de aula quando os professores promovem processos de diversificação curricular, flexibilização do tempo e utilização de recursos para viabilizar a aprendizagem de estudantes com deficiência, como, por exemplo: pranchas de comunicação, texto impresso e ampliado, softwares ampliadores de comunicação alternativa, leitores de tela, entre outros recursos.

#### *1.1.4 acessibilidade programática*

Eliminação de barreiras presentes nas políticas públicas (leis, decretos, portarias, normas, regulamentos, entre outros).

### **Práticas e exemplos**

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 criadas com o objetivo de fazer avançar os direitos humanos em todos os seus âmbitos.

#### *1.1.5 acessibilidade instrumental*

Superação das barreiras nos instrumentos, utensílios e ferramentas de estudo (escolar), de trabalho (profissional), de lazer e recreação (comunitária, turística, esportiva).

### **Práticas e exemplos**

Esse tipo de acessibilidade envolve todas as demais e sua materialidade reflete a qualidade do processo de inclusão plena da pessoa com deficiência.

#### *1.1.6 acessibilidade nos transportes*

Forma de acessibilidade que elimina barreiras não só nos veículos, mas também nos pontos de paradas, incluindo as calçadas, os terminais, as estações e todos os outros equipamentos que compõem as redes de transporte.

#### **Práticas e exemplos**

Percebe-se a aderência a este tipo de acessibilidade quando existe transporte coletivo à disposição daqueles indivíduos com algum tipo de deficiência física ou mobilidade reduzida, permitindo que este consiga fazer uso do mesmo com segurança e autonomia, sem nenhum prejuízo para sua locomoção.

#### *1.1.7 acessibilidade nas comunicações*

É a acessibilidade que elimina barreiras na comunicação interpessoal (face a face, língua de sinais), escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, uso do computador portátil) e virtual (acessibilidade digital).

#### **Práticas e exemplos**

Um dos exemplos de acessibilidade nas comunicações é a presença do intérprete na sala de aula em consonância com a Lei de Libras (Lei nº 10.436 de 24 de abril de 2002) e Decreto de Acessibilidade.

#### *1.1.8 acessibilidade digital*

Direito de eliminação de barreiras na disponibilidade de comunicação, de acesso físico, de equipamentos e programas adequados, de conteúdo e apresentação da informação em formatos alternativos.

#### **Práticas e exemplos**

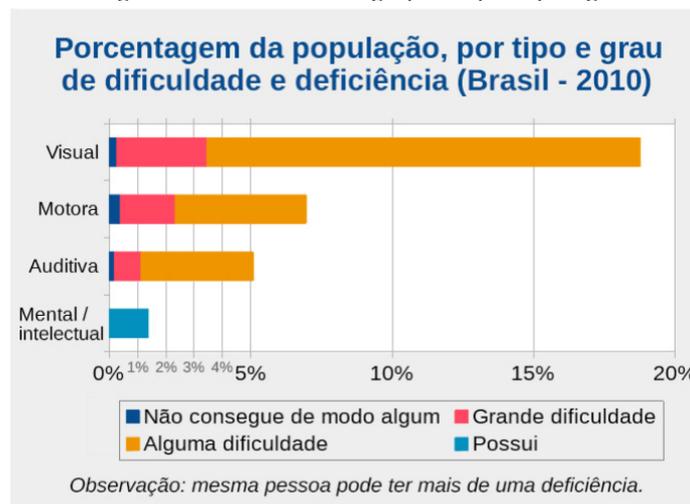
Evidencia-se a existência dessa acessibilidade quando uma dada Instituição possui os acervos bibliográficos dos cursos em formato acessível ao estudante com deficiência (prioritariamente os de leitura obrigatória) e utiliza diferentes recursos e ajudas técnicas para que o estudante tenha acesso à informação e ao conhecimento, independentemente de sua deficiência. O mesmo se com ferramentas específicas, como leitores de tela (que leem o conteúdo exibido em um monitor; quer de computador, quer de dispositivo móvel),

permitindo que a pessoa portadora de deficiência visual consiga apreender aquele determinado conteúdo.

Considerando o exposto acima, o presente estudo foca sua abordagem na acessibilidade nos meios de hospedagem, uma vez que o turismo é forte atividade econômica no território brasileiro, e suas múltiplas formas: turismo de negócio, de consumo, religioso, etc (BRASIL, [s.d.]); representando 7,9% do PIB nacional e sendo responsável por 6,59 milhões de empregos (OLIVEIRA, 2019). Assim, o setor hoteleiro tem a responsabilidade de prestar acomodações aos mais variados tipos de viajantes, oriundos de todas as partes do mundo; com as mais diversas necessidades. Segundo o último censo populacional, havia cerca de 45 milhões de brasileiros com alguma necessidade especial (IBGE, 2010); este é um dado que reforça a necessidade de o segmento de Meios de Hospedagem disponibilizarem acomodações que possam suprir a necessidade deste público.

Neste sentido, as soluções para garantir a acessibilidade nos empreendimentos públicos ou privados, se tornam imprescindíveis para a promoção de um mundo sem barreiras e obstáculos. Logo, constrói-se neste texto a hipótese que não dá pra pensar em empreender em hotelaria sem antes pensar em construir empreendimentos acessíveis a todos. (ACESSIBILIDADE, [s.d.]).

Figura 1- Pessoas PcD, agrupadas por tipologia



Fonte: IBGE (2010)

Cabe ressaltar que aqui no Brasil a acessibilidade passou a fazer parte das discussões tardiamente quando comparado a outros países (ACESSIBILIDADE, [s.d.]); a atual Constituição Brasileira, publicada em 1988, teve como objetivo garantir os direitos sociais e individuais das pessoas no território brasileiro, inclusive os das pessoas com deficiência

(PcD). Foi a partir dela que surgiram várias leis e normas mais específicas visando garantir acessibilidade e inclusão, como a Lei de Cotas<sup>1</sup>, publicada em 1991, que tem como foco a inclusão de PcDs no mercado de trabalho.

Feitosa e Righi (2016 *apud* OLIVEIRA, 2019) relatam que o destaque à questão da acessibilidade ganhou mais força no cenário brasileiro a partir de 1981; que foi declarado como o Ano Internacional dos Portadores de Deficiência pela ONU. Neste mesmo período foram criadas leis e decretos que obrigavam os empreendimentos a se adaptarem; como consta no Decreto Federal 5.296/2004 que em sua ementa traz o seguinte enunciado:

Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. (BRASIL, 2004)

Ou seja, o Decreto Nº 5296 reforça o que é dito na lei Nº 10.098 em relação ao atendimento prioritário, projetos arquitetônicos e urbanísticos acessíveis, acesso a comunicação e informação, e trouxe de novo as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como parâmetros de acessibilidades a serem seguidos. Portanto, foi graças a esse decreto que a ABNT lançou vários padrões de acessibilidade. Todos esses parâmetros estão reunidos no manual da ABNT 9050, e tem como foco a acessibilidade em um projeto, construção, instalação e adaptação de edificações.

## 1.2 Hospitalidade

Hospitalidade é o ato de hospedar, ou seja, receber e cuidar de alguém que pertença a um ambiente diferente do anfitrião (pessoa que concede hospedagem). É um conceito bastante relacionado com os ramos do turismo e hotelaria, que buscam gerar o pleno conforto dos seus clientes e hóspedes, a partir de uma rede de serviços e estruturas que garantam este objetivo. (CAMARGO, 2004)

Existem tipos específicos de hospitalidade que podem ser ofertadas aos clientes, desde a chamada hospitalidade virtual (recebimento e auxílio através da internet e redes sociais) até a clássica hospitalidade doméstica. A ação de acolher e cuidar de indivíduos que estão fora de suas zonas naturais também é tarefa de muitas outras áreas, como os hospitais (hospitalidade hospitalar) e demais grupos empresariais (hospitalidade corporativa e/ou comercial). (ANDRADE, 1998)

---

<sup>1</sup>Lei Nº 8.213, de 24 de Julho de 1991

No âmbito religioso, as histórias bíblicas e contos mitológicos narram situações em que deuses ou figuras divinas testam a bondade das pessoas a partir do modo como estas exercem a sua hospitalidade. Neste caso, a hospitalidade sempre foi associada com o altruísmo e bondade, devido ao desejo de ofertar ao hóspede todas as necessidades que possam garantir a sua satisfação e felicidade. (GRINOVER, 2002; 2006).

Grinover (2006) nos brinda com um estudo sobre a hospitalidade urbana, que resulta de boas gestão, manutenção, segurança e sinalização do espaço urbano, de forma que o viajante não sofra excessivos reveses ao transitar por suas vias; mas também perpassa pelo aparato educacional, que prepara os residentes para serem mais receptivos e acessíveis “aos de fora”; garantindo-lhes qualquer tipo de auxílio que possam vir a necessitar. Embora possa não parecer relevante a um olhar mais desatento, estes enunciados de Grinover tratam, em seu cerne, de tornar a cidade um corpo acessível ao viajante, reduzindo as barreiras que este poderia encontrar. Estas reduções de barreiras estão devidamente ilustradas nos itens 1.1.2 e 1.1.6 [supra] que tratam da eliminação de barreiras arquitetônicas e nos meios de transporte de uma cidade e, mais à frente quando abordamos o Desenho Universal, ficará mais premente que o conjunto de soluções aos quais Grinover se refere já vem em pauta há algumas décadas, embora em lento avanço.

Como sugerido em parágrafos anteriores, a hospitalidade, de uma forma geral, pode ser apresentada por diversas formas e por inúmeros fatores e com distintos conceitos e associações tais como: confortabilidade, receptividade, sociabilidade, alimentação, lazer entre outras (LASHLEY, 2004). Muitos estudiosos entendem que a hospitalidade, assim como a qualidade é subjetiva, sua percepção varia de pessoa para pessoa, e de cultura para cultura, mas é vital sua presença nos meios de hospedagem; a seguir um lépida apresentação de algumas formas de hospitalidade:

### *1.2.1 hospitalidade doméstica*

A hospitalidade doméstica pode ser entendida como matriz de toda hospitalidade. Primeiramente é necessário entender que a hospitalidade é um fenômeno intangível, ou seja, que não pode ser guardado. A hospitalidade doméstica trata-se do bem receber, do aconchego, da essência do acolhimento. Popularmente fala-se de “fazer com que o visitante se sinta em sua própria casa”, essa expressão mostra o puro dever do anfitrião ao acolher um visitante. (SEBRAE, 2010)

### *1.2.2 hospitalidade comercial ou profissional*

Quando nos encontramos fora de nosso ambiente usual, muitas vezes sentimo-nos solitários. Nesse contexto, a hospitalidade comercial pode vir a servir a preencher esse vazio, uma vez que os estabelecimentos comerciais oferecem certa proteção e os funcionários tornam-se anfitriões. A oferta de acomodação, alimentação e diversão através de troca monetária além de possibilitar as viagens, representam, de certo modo, o quão determinado lugar é hospitaleiro. Percebe-se que a relação de hospitalidade se dá entre pessoas, e sempre gera um ambiente de troca. Atualmente, há grande exigência do cliente pela qualidade na prestação de serviço, que começa antes de tudo pela hospitalidade. (SEBRAE, 2010)

### *1.2.3 hospitalidade pública ou social*

Hospitalidade pública é a hospitalidade que acontece em decorrência do direito de ir-e-vir e, em consequência, de ser atendido em suas expectativas de interação humana, podendo ser entendida tanto no cotidiano da vida urbana que privilegia os residentes, como na dimensão turística e na dimensão política mais ampla (CAMARGO, 2004, p.54).

Por melhor que seja a nossa hospitalidade doméstica ou os cuidados com que a hospitalidade comercial cerca seu hóspede, o interesse do indivíduo está na cidade. Deve-se prestar atenção que a experiência do turista começa no momento que ele tem o primeiro contato com o lugar que o recebe. A hospitalidade pública envolve as particularidades de um povo, suas manias e suas marcas (GRINOVER, 2006). Em um mercado onde se buscam as peculiaridades ao invés da padronização, a hospitalidade pública pode ser considerada um atrativo, uma vez que os costumes e os hábitos particulares de cada localidade têm sido cada vez mais valorizados.

### *1.2.4 hospitalidade virtual*

A hospitalidade virtual abarca as relações entre acolhedor (*web site*) e o acolhido (internauta) intermediado por uma mídia digital, a fim de obter interesses entre ambas as partes. Como os clientes atuais utilizam a internet como ferramenta de pesquisa, esta modalidade pode satisfazer as novas necessidades dos seus clientes ou criar novas expectativas. A hospitalidade virtual concede a oportunidade de ser hospedeiro antes mesmo da chegada do hóspede, o que significa a chance de mostrar ao cliente potencial que sua decisão deve ser por optar aquele determinado estabelecimento durante a pesquisa na *internet* (SEBRAE, 2010).

### *1.2.5 hospitalidade nos transportes*

Os transportes são essenciais para o desenvolvimento da atividade turística, pois esta requer deslocamentos que são possíveis através dos meios de transportes, sejam aéreos, rodoviários, aquáticos ou ferroviários. A hospitalidade nos meios transportes não se limita ao simples ato de prestar o serviço. Ela envolve a qualidade do serviço, a qualidade do transporte utilizado (bem tangível) e toda a infraestrutura básica que este transporte necessita para se locomover (GRINOVER, 2004)

### *1.2.6 hospitalidade e a alimentação*

O brasileiro considera o “sentar-se à mesa” um ato de repartir aquilo que tem. Existe uma expressão largamente usada que diz que “aqui sempre tem lugar para mais um à mesa”. Baseado nessa frase percebe-se que o brasileiro possui, a vontade de poder dividir o pão, de poder receber em sua casa, na hora da refeição, todos que quiserem entrar, sem qualquer tipo de discriminação. No ramo dos restaurantes a hospitalidade é outro objetivo que deve ser sempre buscado (ANDRADE, 1998). Além da preocupação visual do ambiente, este deve estar em dia com a limpeza, livre de ruídos que possam incomodar, ter atendimento preciso, produtos de qualidade e equipe devidamente treinada e preparada para lidar com possíveis problemas ou questionamentos que possam surgir. A preocupação com a hospitalidade não deve ser apenas com a qualidade nos serviços e conforto do turista, mas na sua satisfação voltada aos sentimentos e experiências deste turista. O “ser bem recebido”, será possível apenas com serviços de boa qualidade, que se tornam um diferencial a partir do momento que forem oferecidos aos turistas não apenas em um ser humano para atendê-los na sua necessidade, mas em alguém preocupado com o seu bem estar. (SEBRAE, 2010).

## 1.3 A Atividade Hoteleira

A atividade hoteleira surge da necessidade que os viajantes tinham de procurar abrigo e alimentação durante as suas viagens. Na Grécia antiga, viajantes de todos os lados iam assistir aos jogos olímpicos, que duravam vários dias. Com isso, foi necessário a criação de lugares para essas pessoas dormirem, surgindo assim uma hospedagem com 10 mil metros quadrados para abrigar esses visitantes. Este seria considerado o primeiro hotel do mundo. (BREVE..., 2017)

Na antiguidade, os primeiros vestígios de hospedagem estavam associados ao comércio. No entanto, os viajantes dessa época dividiam-se em duas classes sociais distintas: nobreza e peregrinos. Estes últimos eram atendidos precariamente em albergues, estalagens

ou em igrejas e mosteiros. Já a nobreza hospedava-se em castelos e palácios luxuosos com várias regalias (ORIGENS..., [s.d.]). Os estabelecimentos de hospedagem se popularizaram durante a Idade Média, na Europa. Eram as tabernas e as pousadas. Estas eram públicas com fins lucrativos, localizadas em povoados onde se ofereciam alimentos, bebidas e albergues aos viajantes, cavaleiros e carruagens.

Com o advento da Revolução Industrial e do Capitalismo, os serviços de hospedagem também passaram a ser comercializados, e por ventura, cobrados. Mas foi somente no século XIX que estes serviços começaram a ter qualificação, havendo funcionários específicos para cada atividade (recepcionistas, mensageiros, arrumadeiras) e maior privacidade e conforto nas acomodações, pois antes elas eram compostas por três ou quatro camas, onde, assim, pessoas desconhecidas dormiam num mesmo quarto. E, após a Segunda Guerra Mundial, o caráter das viagens não era mais apenas comercial; estava relacionado também ao lazer. Isso foi possível graças ao desenvolvimento dos meios de transporte, das estradas de rodagem e de ferrovias e à ampliação da renda econômica das populações (NUNES, 2015).

### *1.3.1 histórico da hotelaria no brasil*

No século XVIII e a cidade do Rio de Janeiro e de São Paulo surgem como marcos iniciais da hotelaria no Brasil. Nesse período, como descreve Andrade (1998, p. 20) as casas de hospedagem começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro: “No século XVIII começaram a surgir na cidade do Rio de Janeiro estalagens, ou casas de pasto, que ofereciam alojamento aos interessados, embriões de futuros hotéis”.

Foi também no século XVIII que Charles Burton fez a primeira classificação das hospedarias paulistanas. Segue a classificação de Burton segundo Duarte (1996, p.16):

- 1ª Categoria: simples pouso de tropeiro;
- 2ª Categoria: telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens;
- 3ª Categoria: venda, correspondente a “pulperia” dos hispano-americanos, mistura de venda e hospedaria;
- 4ª Categoria: estalagens ou hospedarias;
- 5ª Categoria: hotéis.

A chegada da corte portuguesa ao Rio de Janeiro (1808) e a abertura dos portos também foram marcos do princípio da hotelaria na cidade. Com a chegada da corte, muitos estrangeiros passaram a transitar pelo Rio de Janeiro, assim criando a necessidade de meios

de hospedagem mais preparados e com maior capacidade. Na época havia um hotel em especial que merece um grande destaque, como descreve Andrade (1998, p. 21):

Cabe destacar, nessa época, o Hotel Pharoux, pela localização estratégica junto ao cais do porto, no largo do Paço, considerado um dos estabelecimentos de maior prestígio no Rio de Janeiro.

Nesse início da Hotelaria no país percebemos nos meios uma forte influência europeia, tanto nos conceitos como nas próprias construções. Também é preciso reforçar que os meios de transporte e sua evolução foram decisivos para o crescimento do setor no país assim como no mundo.

Se considerarmos o século XVIII o século que deu início do setor no país, o século XIX foi o de estagnação, durante todo o século XIX o país sofreu com o problema de escassez de hotéis (problema esse mais acentuado na cidade do Rio de Janeiro). Já o século XX foi o de grande evolução e revolução para o setor.

Em São Paulo o grande impulso foi a construção da São Paulo Railway e o grande marco foi a construção do Hotel Terminus e do Hotel Esplanada, Andrade (1998, p.17):

Marco significativo da hotelaria paulista ocorreu com a inauguração do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos, localizado na atual Avenida Prestes Maia, onde hoje temos o edifício da Receita Federal. Posteriormente, em 1923, é de se mencionar o moderno Hotel Esplanada, ao lado da imponente edificação do Teatro Municipal com seus 250 apartamentos, magnífico hall de entrada todo de mármore Carrara, três luxuosos salões-restaurantes, salão de chá, ponto de encontro da elite paulista.

No Rio de Janeiro a escassez de hotéis que marcou o século XIX estendeu-se até o início do século XX quando o governo criou o decreto nº 1160, de Dezembro de 1907, como descreve Andrade (1998):

O problema da escassez de hotéis no Rio de Janeiro, que já acontecia em meados do século XIX, prosseguiu no século XX, levando o governo a criar o Decreto nº 1160 (...) que isentava por sete anos, de todos os emolumentos e impostos municipais, os cinco primeiros grandes hotéis que se instalassem no Rio de Janeiro. Esses hotéis vieram, e com eles o Hotel Avenida, o maior do Brasil, inaugurado em 1808 (...). (ANDRADE, 1998, p.21)

O setor no Rio de Janeiro também considera outras duas construções marcos da hotelaria na cidade, como coloca DUARTE (1996, p.17):

Seu marco hoteleiro foi ainda o famoso Copacabana Palace, cuja construção contribuiu de forma decisiva para transformar o Rio de Janeiro em polo de turismo e lazer. Em Agosto de 1922, inaugura-se o Hotel Glória, hoje um dos maiores hotéis do Brasil com 700 apartamentos.

O Copacabana Palace, com sua imponente construção e localização privilegiada, um dos mais famosos hotéis do Brasil e o mais tradicional segue até hoje como um importante ponto turístico da cidade (ANDRADE, 1998):

*Rio's most traditional and luxurious hotel was opened in 1923. The impressive, stucco-fashioned landmark building was designed by the French architect Joseph Gire, who was inspired by two hotels: the Negresco in Nice and the Carlton in Cannes. Since its opening, it has had only two owners – the Guinle family of Rio de Janeiro and from 1989, Orient-Express Hotels (ANDRADE, 1998. p. 35).*

A partir da década de 30 os grandes hotéis são implantados nas capitais, estâncias minerais e nas áreas de apelo paisagístico.

A década de 40 foi marcada por um episódio muito importante para o desenvolvimento dos grandes hotéis, a proibição dos jogos de azar (1946). Muitos grandes hotéis fecharam suas portas e muitos tiveram que reestruturar seus estabelecimentos. Com a proibição, a hotelaria de lazer e o conjunto da atividade hoteleira somente tiveram novo avanço com os incentivos da operação 63, do Banco Central. Porém esse incentivo em partes não foi muito significativo para o crescimento e desenvolvimento do setor.

Esta medida favoreceu o grande crescimento da Rede Othon, que figurava entre as maiores do mundo, e de outras redes como Vila Rica e Luxor. Porém todas com capitais fechados, caracterizadas pela administração familiar. (ANDRADE, 1998)

Somente em 1966 é criada a Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR) e junto com ela o Fundo Geral do Turismo (FUNGETUR) que atua através de incentivos fiscais na implantação de hotéis, promovendo uma nova fase na hotelaria brasileira, principalmente no segmento de hotéis de luxo, cinco estrelas. (SEBRAE, 2010)

Sob a tutela da EMBRATUR nos anos 60 e 70 as grandes redes internacionais chegam ao país, mas os hotéis construídos são, em sua maioria, de categoria Cinco estrelas e em quantidade limitadas, assim não acessíveis a grande parte da população.

Andrade (1998) nos relata que somente nos anos 90 é que as grandes redes passam a construir no país hotéis mais econômicos e de padrão internacional, isso pelo alto grau de procura dos consumidores por esse produto. Foi também nessa época que ocorreu a abertura do país para a globalização, assim abrindo também o mercado do turismo de negócios.

Desde então o setor vem tendo picos de estímulo e momentos inerciais, como demonstra a atual situação de emergência sanitária que instaurou-se no ano de 2020.

Portanto, para a atividade hoteleira, o público PcD é um nicho potencial que não deve ser ignorado, e de forma simplória, podemos mesmo afirmar que uma “hospitalidade” que não

abraça os ideais de inclusão das pessoas com deficiência, não poderia ser considerado uma hospitalidade “genuína”<sup>2</sup>.

E isto é algo a ser intensamente considerado nos setores de turismo e hotelaria; haja visto que ainda é muito difícil para PcDs viajarem devido à falta de estrutura, pouco conhecimento e equipes mal preparadas. O Brasil tem os patrimônios naturais e a biodiversidade mais ricos do planeta, mas seu potencial turístico é limitado por deficiências em segurança, infraestrutura, mão de obra e outros fatores.

O Ministério do Turismo publicou em 2013 uma pesquisa realizada com pessoas com deficiência. Os entrevistados não acreditam que os prestadores de serviços turísticos sejam capacitados para atendê-los. Falta informação e muitas vezes ela não condiz com a realidade. Ainda foi considerado que destinos que oferecem maior contato com a natureza estão menos adaptados em relação aos outros. (BRASIL, [s.d.]

Nessa mesma pesquisa feita pelo MTur, a maioria dos pesquisados leva uma vida bastante ativa profissional e socialmente. Todos foram considerados potenciais turistas e consideram o lugar, estrutura e atendimento para escolher seus destinos. Portanto, um destino, ou um empreendimento, que não percebe este nicho e não busca cooptá-lo, está gerando um feedback negativo que pode influenciar na escolha também de futuros hóspedes não-PcDs.

---

<sup>2</sup> Que não sofreu nenhuma alteração, adulteração ou corrupção. = AUTÊNTICO, LEGÍTIMO, PRÓPRIO, VERDADEIRO, NATURAL ≠ ADULTERADO, FALSIFICADO, FALSO (GENUÍNO, [s.d.]

## 2. OBJETIVOS

Justifica-se a importância deste trabalho, em face da crescente população de idosos no país, portadores de deficiência física das mais variadas ordens ou graus e/ou de pessoas com mobilidade reduzida no mundo, segundo dados do Instituto Brasileiro de Pesquisas e Estatística - IBGE (2010), torna-se necessário observar o que os meios de hospedagem localizados em São Luis estão implementando para se adequarem para o atendimento deste público [PcD].

Então, buscou-se responder ao seguinte questionamento: *É possível pensar em empreender sem antes pensar em construir empreendimentos hoteleiros acessíveis a todos?* Com base nesta pergunta, que nos servirá de hipótese direcionadora, estabelecemos os seguintes objetivos:

### 2.1 Geral

- Realizar um estudo sobre as condições de acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida em empreendimentos de hospedagem de grande porte em São Luís.

### 2.2 Específicos

- Identificar possíveis obstáculos que dificultam a mobilidade de pessoas com mobilidade reduzida;
- Verificar se o empreendimento de hospedagem está se adequando para receber pessoas com necessidade especiais (mobilidade reduzida);
- Investigar se o empreendimento vem cumprindo o que diz a legislação no quesito acessibilidade nos meios de hospedagem;
- Realizar um breve levantamento do que já vem sendo feito pelo empreendimento para melhorar a acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida;

### 3. METODOLOGIA

O presente trabalho sobre acessibilidade em hotéis foi realizado na cidade de São Luís, capital do Estado do Maranhão, que com seus 408 anos, é reconhecida pela Unesco como Patrimônio da Humanidade. Seu centro histórico compõe-se por mais de 3.500 prédios tombados, sendo o maior conjunto de arquitetura de origem luso brasileira no País. Alguns destes destinados à atividade hoteleira e/ou de restauração. Dados desta monta tornam fundamental buscar compreender como a mesma está lidando com os avanços contemporâneos tanto na área tecnológica quanto na legislatura, de forma integrar-se aos conceitos de acessibilidade atuais. Portanto, esta pesquisa trata-se de um estudo qualitativo de formato descritivo-explicativo (GIL, 2008; LAKATOS, 2003; VERGARA, 2003).

A cidade de São Luís, capital do Estado do Maranhão, localizado na região nordeste do Brasil é o *locus* de estudo, dentre os variados fatores que impulsionam esta necessidade, encontra-se o fato desta cidade ser um forte destino turístico do tipo Sol e Praia (BRASIL, [s.d]) e ter forte apelo no turismo histórico ao consideramos o fato de ser São Luís portadora do título de Patrimônio Cultural Mundial pela Unesco, em 1997, por aportar o testemunho de uma tradição cultural rica e diversificada, além de constituir um excepcional exemplo de cidade colonial portuguesa, com traçado preservado e conjunto arquitetônico representativo (IPHAN, s.d]). Contudo, com a área do Centro Histórico com uma grande quantidade de prédios tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), o que é atrativo se converte em elemento dificultador da acessibilidade; daí surge um dos primeiros impulsos para buscar avaliar como os estabelecimentos hoteleiros localizados na área de tombamento do IPHAN conseguem prover acessibilidade a seus clientes.

Para desenvolver esta pesquisa primeiramente efetuou-se um estudo bibliográfico em monografias, livros e artigos para construção de um referencial teórico sobre os tipos de barreiras, suas respectivas deficiências, e as técnicas e tecnologias disponíveis para eliminá-las, em seguida, com a utilização da ferramenta *online* para reservas<sup>3</sup>, fez-se uma busca por empreendimentos que declarassem acessibilidade em suas descrições, notadamente os cadeirantes e/ou portadores de mobilidade reduzida, por estes ficarem mais claramente evidenciados em função da gravidade de suas necessidades causadas pelas restrições locomotoras (embora não sejam o grupo majoritário [como indicado na figura 1]) e pela natureza limitatória dos filtros disponíveis no serviço *web* de reservas.

---

<sup>3</sup>*bookin.com*

Figura 2- filtros disponíveis no serviço online de book-in

<b>Acessibilidade da acomodação</b>	
<input type="checkbox"/> Acessível para cadeiras de rodas	2
<input type="checkbox"/> Vaso sanitário com barras de apoio	1
<input type="checkbox"/> Vaso sanitário elevado	1
<input type="checkbox"/> Pia do banheiro mais baixa	1
<input type="checkbox"/> Cordão de emergência no banheiro	2
<b>Acessibilidade do quarto</b>	
<input type="checkbox"/> Toda a unidade localizada no térreo	1
<input checked="" type="checkbox"/> Andares superiores acessíveis por elevador	
<input checked="" type="checkbox"/> A unidade é totalmente acessível para cadeira de rodas	
<input checked="" type="checkbox"/> Vaso sanitário com barras de apoio	
<input type="checkbox"/> Banheira adaptada	1
<input checked="" type="checkbox"/> Área de chuveiro acessível a cadeirantes	
<input type="checkbox"/> Área de chuveiro ampla	2
<input type="checkbox"/> Vaso sanitário elevado	2
<input type="checkbox"/> Pia do banheiro rebaixada	2
<input checked="" type="checkbox"/> Cadeira de banho	

Fonte: booking (2019)

Do resultado primário, cuja quantidade variava entre um e quatro estabelecimentos [quanto mais filtros ativos, menor o quantitativo], fez-se uma seleção para contato telefônico e/ou eletrônico (via *e-mail*) para saber da disponibilidade daquele empreendimento em participar da pesquisa; quatro empresas responderam positivamente; das quais duas não figuravam na lista fornecida nos resultados do pesquisa no serviço online de reservas, mas foram indicadas por colegas do Curso de Hotelaria que já haviam estagiado neles. Tratou-se então de negociar agendamentos com estes gestores para marcação de visita ao estabelecimento a fim de efetuar-se uma pesquisa empírica dos recursos de acessibilidade disponibilizados pelos Meios de Hospedagens, infortunadamente, em virtude do cenário de emergência sanitária que instalou-se no ano de 2020, as visitas *in loco* foram abolidas; utilizou-se então a plataforma de formulários do Google para aplicação de um questionário semiestruturado com perguntas abertas e fechadas (VERGARA, 2003, p 203-210) de caráter qualitativo a estes gestores, elaborado a partir das ideias de Sasaki (1999; 2009) [dividido em duas partes, a primeira para elaboração de um breve perfil do entrevistado e a segunda, voltada para a identificação dos meios e recursos disponíveis no Meio de Hospedagem].

As respostas foram fornecidas por profissionais diversos do estabelecimento [não mais que um respondente por Meio de Hospedagem], que ocupam cargos como Encarregada de Reservas; Gerente; Gerente Geral; e Gerente de Hospedagem e Eventos.

Os dados obtidos foram então comparados com as informações coletadas na fase de levantamento bibliográfico do estudo, de forma a delinear onde um determinado meio de hospedagem falha ou não em prover meios e recursos acessíveis a seus hóspedes.

Os hotéis em questão localizam-se todos na municipalidade de São Luís, nenhum portanto, localizado fora desta circunscrição, não havendo - assim - estabelecimentos localizados em outro município constituinte da Região Metropolitana de São Luís (que abrange os municípios de São José de Ribamar, Raposa, Paço do Lumiar, Alcântara, Bacabeira, Rosário, Axixá, Santa Rita, Presidente Juscelino, Cachoeira Grande, Morros e Icatu) (MARANHÃO, [s.d]). Os hotéis serão identificados pelas letras do alfabeto latino em maiúsculas [de A a Z], de acordo com a necessidade, para uma breve caracterização do estabelecimento; todas as classificações utilizadas tem por base o serviço *on-line Giata* ([s.d]).

### 3.1 Os hotéis

Responderam à pesquisa um total de quatro (04) estabelecimentos, assim localizados:

#### 3.1.1 *Hotel A*

Possui localização privilegiada em pleno Centro Histórico, próximo aos shoppings e a alguns minutos do Distrito Industrial, das praias e do aeroporto. Hotel com 211 Unidades Habitacionais (UHs) disponíveis; de categoria média, contando com 04 estrelas.

#### 3.1.2 *Hotel B*

Localizado no bairro da Ponta d'Areia, oferece fácil acesso ao centro histórico, restaurantes, shoppings e praias. Hotel com 113 UHs disponíveis, categoria média, contando com 04 estrelas.

#### 3.1.3 *Hotel C*

Localizado também no bairro da Ponta d'Areia, dista apenas 260 m da praia que dá nome ao bairro, oferece o mesmo índice de facilidade de acesso ao Centro Histórico e outros pontos da cidade que o Hotel B. Hotel com 216 UHs disponíveis, categoria média, contando com 02 estrelas.

### *3.1.4 Hotel D*

Localizado no bairro da Ponta do Farol, apresenta comodidade de acesso à vários ponto da cidade. Hotel com 155 UHs disponíveis, categoria executivo, contando com 02 estrelas.

É importante frisar aqui que as declarações de “fácil acesso” que constam nas breves descrições dos estabelecimentos são fornecidas pelas descrições em sites especializados (serviço online de book-in) e se referem exclusivamente à chegada do hóspede, mediante transporte privativo (táxi, uber, algum outro meio similar), a algum outro ponto da cidade partindo do meio de hospedagem. Estas afirmações de “acesso” nada tem a ver com o objeto de estudo deste trabalho, tão pouco abrangem às necessidades de Pessoas com Deficiência (PcD). Serve, tão-somente, para uma breve contextualização do entorno urbano no qual cada hotel participe desta pesquisa encontra-se inserido.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

As presentes informações foram coletadas via formulário *online* construído com a utilização do serviço Google formulários, encaminhado aos e-mails pessoais dos representantes de cada meio de hospedagem que aceitou participar desta pesquisa.

Em um primeiro momento, questionou-se aos voluntários quais seriam seus entendimentos acerca de acessibilidade, onde foram obtidas as seguintes respostas:

*Figura 3- O que o sr(a) entende por acessibilidade?*

O que o sr(a) entende por acessibilidade?

Dar acesso, tornar acessível aqueles com dificuldades físicas principalmente
facilidade em acesso a algo
Facilidade para todos
O desbloqueio a facilidades de aproximar pessoas.

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Pode-se observar que todas as respostas encontram-se no espectro do senso comum, sem qualquer indicativo de um conhecimento mais objetivo e técnico acerca da temática.

Mas, afinal, o que é acessibilidade?

Acessibilidade é a garantia e a melhoria na qualidade de vida das pessoas com deficiências, em qualquer ambiente. Contribuindo para o desenvolvimento inclusivo e gerando resultados sociais, sua prática é fundamental para pessoas com limitações. A acessibilidade é um princípio a ser seguido em todo e qualquer estabelecimento comercial, isto garante que todos os tipos de clientes serão alcançados, e - portanto - atendidos. O que reverte positivamente tanto no fluxo de caixa quanto na imagem da empresa junto à Sociedade (BRASIL, 2006).

Quando questionados sobre a importância da acessibilidade para o processo de hospitalidade, as respostas demonstraram apreensão do conceito de “bem receber” como elemento estruturante da hospitalidade, mas houve alguma imprecisão sobre a razão de a acessibilidade ser vetor importante para a hospitalidade.

*Figura 4- Para o sr(a), qual a relação entre acessibilidade e hospitalidade?*

Para o sr(a), qual a relação entre acessibilidade e hospitalidade?

Total relação, pois para ser hospiteiro é necessário atender as necessidades

hospitalidade é o bem receber, ou seja, sabendo receber pessoas que possui dificuldade em acessibilidade em algo comum.

Se colocar à disposição para facilitar e tornar melhor o objetivo de terceiros.

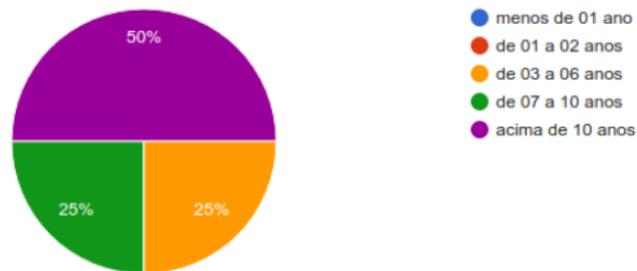
Não é possível separar acessibilidade de hospitalidade.

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Sobre o tempo em que o respondente exerce sua atividade no Meio de Hospedagem, como sugerido pela imagem abaixo, a média encontrada foi de 06 (seis) anos exercendo sua atividade:

*Figura 5- Há quanto tempo o sr(a) trabalha neste meio de hospedagem?*

Há quanto tempo o sr(a) trabalha neste meio de hospedagem?



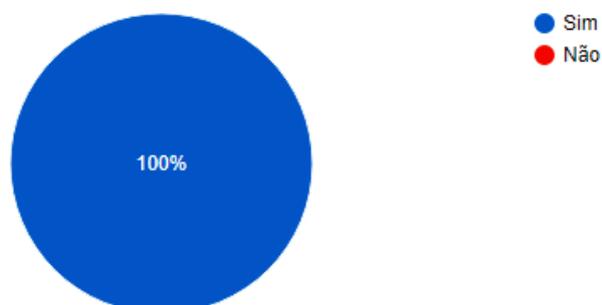
Fonte: dados da pesquisa, 2020

Este dado sobre o tempo em que o respondente atua no Meio de Hospedagem, quando comparado com as respostas dadas sobre o que seria acessibilidade e sobre sua importância para o processo de hospitalidade, sugerem que - além de pouco conhecimento técnico acerca da hospitalidade acessível, a possível existência de um “desinteresse” no aprofundamento do tema.

Esta suposição, quando confrontadas com os próximos questionamentos, começam sugerir algumas orientações. Quando perguntados sobre a existência de acessibilidade nos respectivos Meios de Hospedagens nos quais os respondentes exercem suas atividades laborais, foi obtido um total de 100% de respostas positivas:

*Figura 6- o meio de hospedagem possui meios de acessibilidade?*

O meio de hospedagem onde o sr(a) trabalha possui meios de acessibilidade?

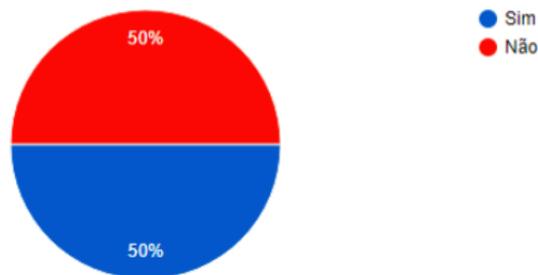


Fonte: dados da pesquisa, 2020

Não obstante, quando questionados sobre a capacitação dos colaboradores do meio de hospedagem para o tratamento adequado à pessoa PcD, as respostas rompem esta hegemonia como pode ser observado nas figuras abaixo:

*Figura 7 - Em sua análise e experiência, os colaboradores do meio de hospedagem estão aptos a prestar atendimento correto às pessoas com deficiência?*

Em sua análise e experiência, os colaboradores do meio de hospedagem estão aptos a prestar atendimento correto às pessoas com deficiência?

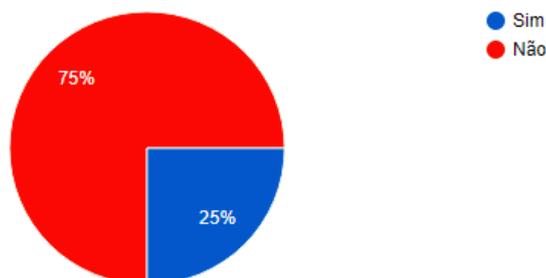


Fonte: dados da pesquisa, 2020

Tanto a resposta à pergunta da figura 7 (acima) quanto à da figura 8 (a seguir) parecem reforçar o suposto desinteresse pela alta administração do estabelecimento em promover uma melhor capacitação e adequação do espaço físico de forma a estabelecer um melhor atendimento às pessoas PcDs

*Figura 8- O meio de hospedagem oferece algum tipo de treinamento em relação ao atendimento a estas pessoas (PcD)?*

O meio de hospedagem oferece algum tipo de treinamento em relação ao atendimento a estas pessoas (PcD)?



Fonte: dados da pesquisa, 2020

Este dado é particularmente preocupante, quando consideramos que todos os entrevistados relataram ter atendido pessoas PcD nos últimos 12 meses. E embora tais

respostas acerca dos treinamentos recebidos (ou não) nos forcem a questionar como os colaboradores lidaram com concepções ainda vigentes acerca de pessoas cadeirantes e/ou com mobilidade reduzida, evitamos aprofundar neste subtópico, compreendendo que ele fugiria do escopo principal deste trabalho. Mas é flagrante que esta falta de treinamento específico, bem como a divergência sobre a aptidão dos colaboradores ao atendimento deste nicho específico, nos levam a ponderar se, a despeito de campanhas educativas, da legislação em vigor e do potencial de consumo, a falta de uma mais rígida fiscalização e punição daqueles estabelecimentos que não cumprem a regulamentação não seriam um abono do não empenho do setor hoteleiro em capacitar seus colaboradores e de adequar o espaço físico do empreendimento hoteleiro. Esta hipótese ganha maior materialidade quando nos deparamos com um Projeto de Lei (PL nº 2724 de 2015) que reduz de 10% para 3% percentual obrigatório de quartos de hotéis acessíveis (embora exija ajudas técnicas e recursos de acessibilidade a serem definidos em regulamentação posterior), também estendendo o prazo para que os estabelecimentos façam tais adequações (CONFIRA..., [s.d]); embora o prazo original desta adequação houvesse expirado no ano de 2017. Tais atitudes dos gestores públicos insinuam - além de desconsideração dos legisladores às leis já vigentes - um descaso com a população PcDs e um favorecimento dos empresários do setor hoteleiro, ao dar-lhes a possibilidade de “descumprir” a Lei de Acessibilidade.

Este aspecto parece não se refletir, quando observamos as respostas recebidas à pergunta sobre planejamento, por parte da empresa hoteleira, para a melhoria da acessibilidade ao seu espaço físico.

*Figura 9- Há algum planejamento da meio de hospedagem para a melhoria na acessibilidade física do estabelecimento?*

Há algum planejamento da meio de hospedagem para a melhoria na acessibilidade física do estabelecimento?

Atualmente não.
Sim. No quesito arquitetônico, em relação a altura dos trincos das portas e olho mágico.
Sim. Temos planos para melhoria de quartos, onde serão acrescentadas mais barras de apoio e itens de emergência
Sim, estamos com projetos em curso para melhoria de nossos apartamentos

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Dentre as problemáticas para a adequação dos espaço físico dos estabelecimentos hoteleiros respondentes, as respostas apontaram os seguintes dados:

*Figura 10- Qual a percepção do sr(a) quanto ao perfil da demanda (turistas/pessoas com deficiência) neste meio de hospedagem?*

Qual a percepção do sr(a) quanto ao perfil da demanda (turistas/pessoas com deficiência) neste meio de hospedagem?

Por estar localizado no Centro Histórico (pouco acessível) geralmente não temos tanta procura, porém já recebemos de todo o Brasil, geralmente a lazer

Pouca (menos de 2%), mas com perspectiva de aumento

Ainda é quase imperceptível a hospedagem para este público.

Possuímos uma boa demanda, uma vez que já possuímos apartamentos adaptados

Fonte: dados da pesquisa, 2020

As respostas sinalizam claramente que, enquanto um empreendimento localizado no Centro Histórico de São Luís [Hotel A] apresenta dificuldades de adaptação (derivadas possivelmente do tombamento do prédio, que limita as potencialidades de modificação; além do próprio entorno que não possui meios de acessibilidade), um outro estabelecimento declara haver um fluxo perceptível, fato este atribuído à existência de unidades habitacionais já devidamente preparadas para o recebimento deste público [Hotel B]. Quando questionados sobre se no início da implantação do meio de hospedagem houve alguma preocupação com a questão da acessibilidade para essas pessoas ou se isto ocorreu apenas com o crescimento da demanda e surgimento de necessidades, foram obtidas as seguintes respostas (figura 11):

*Figura 11- No início da implantação do meio de hospedagem houve alguma preocupação com a questão da acessibilidade para essas pessoas ou só ocorreu com o crescimento da demanda e surgimento de necessidades?*

No início da implantação do meio de hospedagem houve alguma preocupação com a questão da acessibilidade para essas pessoas ou só ocorreu com o crescimento da demanda e surgimento de necessidades?

O hotel tem mais de 40 anos, então no início não. Porém nos últimos 15 anos sim.

Sim. Mesmo sendo um prédio com 16 anos.

Sim, houve preocupação por parte da construtora, mas outros itens foram adaptados para melhorar o atendimento

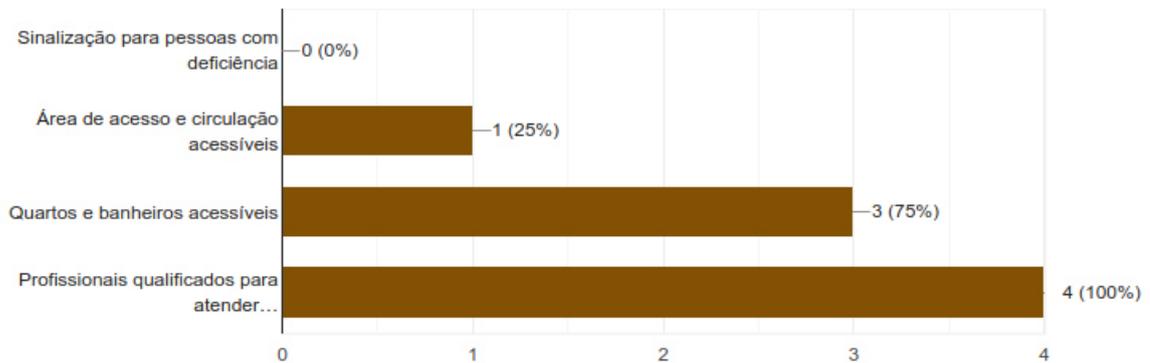
Sempre houve esta preocupação. Com o aumento da demanda, os cuidados ficaram maiores

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Todos os respondentes concordam que a qualificação/treinamento dos profissionais envolvidos na recepção, alojamento e atendimento às pessoas com deficiência é o fator maior relevância para um resultado mais eficiente.

Figura 12- Dos itens abaixo relacionados, quais o sr(a) acha mais importante na acessibilidade a pessoas com deficiência física para este meio de hospedagem?

Dos itens abaixo relacionados, quais o sr(a) acha mais importante na acessibilidade a pessoas com deficiência física para este meio de hospedagem:



Fonte: dados da pesquisa, 2020

Contudo, apenas um dos quatro respondentes acenou positivamente sobre haver recebido treinamento específico, e explicitou que o mesmo só ocorreu porque o empreendimento onde trabalha recebeu um grupo de viajantes nestas condições, como ilustrado na terceira resposta registrada na figura abaixo, quando é pedido para comentarem sobre a experiência no atendimento ao hóspede PcD.

Figura 13- Comente, por favor, como foi a experiência no atendimento a esta pessoa com deficiência

Comente, por favor, como foi a experiência no atendimento a esta pessoa com deficiência.

Foi uma experiência gratificante.

Houveram dificuldades, apesar de nossa arquitetura adaptada, com a altura do balcão, fechaduras e olho mágico

Foi um grupo de viajantes, então a empresa contratou um treinamento específico para esta situação.

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Dos respondentes, um afirmou explicitamente que não considera o público PcD um nicho promissor no cenário hoteleiro ludovicense, e um reafirmou a importância do treinamento específico para lidar com este tipo específico de hóspede.

*Figura 14- Há algo que, pessoalmente falando, o sr(a) acredita que deveria ser melhorado no Meio de Hospedagem?*

Há algo que, pessoalmente falando, o sr(a) acredita que deveria ser melhorado no Meio de Hospedagem?

Em São Luís, pelo menos, não acho que o público PcD seja um mercado promissor

Apesar de não recebermos treinamento. Acredito que este seja muito importante para que possamos melhorar a qualidade do atendimento e evitar erros.

O treinamento é muito importante, para aprender a forma correta de lidar com pessoas com deficiência.

Fonte: dados da pesquisa, 2020

É importante frisar que a obrigatoriedade dos meios de hospedagem de disporem de quartos com acessibilidade já estava prevista em lei desde dezembro de 2004. Atualmente a versão de 2015 da NBR 9050 não mais estipula percentuais de unidades a serem adaptadas, porém incorporou os princípios do desenho universal, cuja definição é - em síntese - adotar projetos que atendam todas as pessoas, sem distinção, em todas as UHs.

#### 4.1 *Universal Design*

O termo "*Universal Design*" (Desenho Universal) foi utilizado pela primeira vez nos anos 1970, pelo norte-americano Ronald Mace, um arquiteto cadeirante. O propósito do Desenho Universal é “gerar ambientes, produtos, serviços, programas e tecnologias acessíveis de forma a atender o maior número de pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou design especializado” (MÜLLER, 2013). Em 1997, uma equipe multidisciplinar do *Center for Universal Design* (Universidade da Carolina do Norte, EUA), composta por arquitetos, designers, engenheiros, pesquisadores ambientais e investigadores foi reunida com o objetivo de elaborar um conjunto de princípios capazes de conter a base de conhecimento existente sobre Design Universal. São eles (MÜLLER, 2013):

**1. Uso Equitativo (com igualdade)** - *O design é útil e comercializável para pessoas com habilidades distintas.*

- Proporciona a mesma forma de utilização a todos os usuários: idêntica sempre que possível; equivalente, quando não for.
- Evita marginalizar ou estigmatizar qualquer usuário.
- Providencia a privacidade, proteção e segurança, igualmente, a todos os usuários.

- Torna o design atraente a todos os usuários. (MÜLLER, 2013)

**2. Flexibilidade no Uso** - *O design atende amplamente a diversidade de preferências e habilidades individuais.*

- Possibilita a escolha de formas de utilização.
- Atende o acesso e o uso, tanto ao destro, como ao canhoto.
- Facilita a exatidão e a precisão por parte do usuário.
- Oferece adaptabilidade no ritmo de assimilação do usuário. (MÜLLER, 2013)

**3. Uso Simples e Intuitivo** - *O uso do “design” é facilmente compreendido, independentemente da experiência do usuário, do nível de formação, conhecimento de idioma ou de sua capacidade de concentração.*

- Dispensa complexidades desnecessárias.
- Deve ser lógico, dentro das expectativas e intuição do usuário.
- Abrange uma ampla faixa de níveis de instrução e capacidades linguísticas.
- Dispõe a informação de acordo com sua importância.
- Fornece solicitação e retorno eficazes, durante e após a conclusão de uma tarefa. (MÜLLER, 2013)

**4. Informação Perceptível** - *O design comunica eficazmente ao usuário a informação necessária, independentemente das condições ambientais ou da capacidade sensorial dos usuários.*

- Apresenta a informação essencial com redundância, usando diferentes meios (pictográfico, verbal, tátil).
- Providencia o adequado contraste entre as informações essenciais e as afins.
- Maximiza a legibilidade da informação essencial.
- Diferencia os elementos em formas que possam ser descritas (ou seja, torna fácil o instruir e o orientar).
- Provê compatibilidade com a diversidade de técnicas e equipamentos usados por portadores de limitações sensoriais. (MÜLLER, 2013)

**5. Tolerância ao Erro** - *O design minimiza o risco e as consequências adversas de ações involuntárias ou imprevistas.*

- Dispõe os elementos de modo a minimizar riscos e erros: elementos mais usados, mais acessíveis; elementos perigosos, eliminados, isolados ou protegidos.
- Provê avisos de riscos e de erros.
- Providencia recursos de segurança no caso de falhas.
- Desencoraja ações inconscientes em tarefas onde seja necessária a vigilância. (MÜLLER, 2013)

**6. Baixo Esforço Físico** - *O design pode ser usado com eficiência e conforto, e com o mínimo de fadiga.*

- Possibilita que o usuário mantenha uma posição corporal neutra.
- Que o usuário opere aplicando força razoável.
- Minimiza as operações repetitivas.
- Minimiza o esforço físico contínuo. (MÜLLER, 2013)

**7. Tamanho e Espaço para Aproximação e Uso** - *O “design” oferece espaços e dimensões apropriados para interação, alcance, manipulação e uso. Prevê o espaço para uso de forma confortável pelo maior número possível de usuários, independentemente do tamanho, postura ou mobilidade da pessoa.*

- Provê uma linha de visão, livre e desimpedida, para os elementos importantes, quer o usuário esteja sentado ou de pé.

- Tornar alcançáveis e de forma confortável, todos os componentes, quer o usuário esteja sentado ou de pé.
- Acomoda diferentes mãos e capacidades de pegar elementos.
- Provê espaço adequado para o uso de auxílios técnicos e de assistência pessoal. (MÜLLER, 2013)

O desenho universal então, propõe soluções de atendimento à todos sem que haja qualquer tipo de exclusão, por isso, se trata de um papel fundamental e essencial para o profissional que atua com projetos arquitetônicos.

Em suma, aplicar o Desenho Universal significa conhecer as diferentes necessidades e pensar nelas antes de começar uma construção, a fim de evitar que sejam feitas adaptações. E, mais do que garantir acessibilidade, é preciso que os gestores de estabelecimentos (quer sejam do ramo hoteleiro, quer não) tenham em mente que dessa forma será possível incluir a todos, aumentando assim os ganhos potenciais e visibilidade do empreendimento (W3C BRASIL [s.d]).

#### 4.2 Adaptação dos novos empreendimentos do mercado imobiliário ao Desenho Universal

A Lei nº 10.098 de 2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade de pessoas com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida. Em 2004, de maneira consequente, as edificações passaram a se adaptar para atender tal legislação; as mudanças foram mais perceptíveis principalmente em edifícios públicos, assim como bancos e, em quantidade menor, em comércios em geral. Todavia muitos empreendimentos privados seguiram sem fazer as devidas adequações. (MÜLLER, 2013)

Neste contexto, é importante ressaltar que os projetos que contém o desenho universal possuem unidades adaptáveis, que vão desde alcance visual e de comandos, flexibilização, até vão livre de passagem além de largura mínima de corredores e portas. Representam, assim, um investimento alto mas que reverte em uma economia a longo prazo, uma vez que a utilização do Desenho Universal significa uma necessidade muito menor de alterações posteriores à implementação do empreendimento. (W3C BRASIL [s.d]).

Com o envelhecendo da população, surgem novas prioridades. Atualmente, os empreendimentos vêm sendo projetados com essas novas diretrizes, com projetos contendo maiores ofertas de acessibilidade.

A principal função do desenho universal é exatamente essa, realizar um conjunto de projetos e ações que visem minimizar ou sanar a toda e qualquer alterações futuras em vista das necessidades específicas devidamente orientadas por lei. (MÜLLER, 2013)

#### 4.3 Adaptação dos colaboradores ao atendimento de hóspedes PcDs

A figuras 7, 8 e 12 revelam que - à exceção de um empreendimento que ofertou treinamento sob regime excepcional, uma vez que recebia um grupo de viajantes - os demais entrevistados afirmam que não receberam qualquer tipo de treinamento, capacitação ou qualificação por parte da empresa para o condigno tratamento de seus eventuais hóspedes PcDs. Soluções como cardápios restaurante em braile, treinamento básico aos funcionários para saberem como acompanhar uma pessoa com deficiência física embora sejam, considerados essenciais em um meio de hospedagem; assim como elevadores com painel de leitura em braile e que anuncie em áudio o andar em que o usuário se encontra; rampas; barras; e torneiras especiais (SOUZA. [s. d.]); a maioria dos entrevistados relatou tanto a ausência destes itens, como a inexistência de treinamento; algo que - além de não estar em acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência - age contra o estabelecimento hoteleiro, gerando um *feedback* negativo (CONFIRA..., [s.d]).

##### 4.3.1 o bom atendimento a pessoas com deficiência

As pessoas com deficiência, devem ser consultadas sobre a melhor maneira de serem atendidas, assim é possível evitar possíveis constrangimentos com estes clientes. Manter a pessoa sempre confortável e em segurança, manter uma presença constante, evitando que ela fique sozinha (FERREIRA, 2007). Estas são as orientação básicas ao lidar com PcDs Outras atitudes simples que causam uma melhoria no atendimento a este tipo de cliente/hóspede:

#### 1. Pessoa surdocega

Permitir a pessoa surdocega apoiar-se em seu antebraço ao andar.

Alertar sempre que houver portas, escadas ou veículos.

Tentar ser bem claro na sua forma de se comunicar, combinando com ela um sinal para ser identificada.(SEBRAE, [s.d.])

#### 2. Pessoas com Deficiência Visual e Cegas

Fazer com que ela perceba a sua presença e identifique-se.

Objetividade ao explicar direções.

Ao acompanhar dê-lhe o braço ou ombro e sempre caminhe na frente da pessoa.

Avise-a dos possíveis obstáculos.

Em casos de restaurantes, coloque o copo de um lado e a garrafa de outro. As refeições devem ser colocadas no prato em forma de relógio.

Não a deixe falando sozinho comunique-se com o tom de voz normal.

Os cães-guias têm a responsabilidade de guiar seu dono, então, nunca os distraia.

Fiquem atentos, os cães-guia são autorizados a entrar em qualquer lugar, com exceção de UTIs e Centros de Queimados.(SEBRAE, [s.d.]

**3. Pessoas com Deficiência Auditiva e Surdas**

Ao desejar comunicar-se com uma pessoa surda, chame a atenção dela, por meio de sinalização com as mãos ou tocando no braço dela.(SEBRAE, [s.d.]

**4. Pessoas com Paralisia Cerebral**

Respeite sempre seu ritmo. Essas normalmente são vagarosas no que fazem, no andar, no falar e em outras situações.

Você precisará de paciência, ao não entender sua fala, ouvi-la e, se não entender sua fala, peça que repita para você pausadamente.

Não a trate como criança ou incapaz.(SEBRAE, [s.d.]

**5. Pessoas com Deficiência Física**

Procure acompanhar o passo da pessoa.

Se você achar que ela está com dificuldades, ofereça ajuda e pergunte como deve prosseguir.

Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa.

Sempre que for falar com uma pessoa cadeirante, procure ficar de frente e no mesmo nível do seu olhar.

Lembre-se, quando estiver empurrando alguém sentado em uma cadeira de rodas e parar para conversar com outra pessoa vire a cadeira de frente da conversa para que o cadeirante também possa participar da conversa também.

Peça permissão para movimentar a cadeira de rodas.(SEBRAE, [s.d.]

Em casos de emergência, pessoas com deficiência requerem os devidos cuidados. Consequentemente, funcionários de estabelecimentos comerciais, devem agir de forma correta nessas ocasiões e estarem preparados. Pessoas com deficiência devem ser informadas ao soar o alarme de emergência, principalmente os deficientes auditivos, nesse caso devem ser de forma sonoro e luminoso. Os funcionários precisam ser capacitados para em casos de emergência auxiliarem as pessoas com qualquer tipo de deficiência. Assim como as edificações precisam estar dentro dos parâmetros estipulados na NBR 9050 no que tange ao dimensionamento do espaço interno, rampas de acesso e demais itens por ela previstos e regulamentados.

## 5. DIFICULDADES ENCONTRADAS

Entre a identificação de possíveis objetos de estudo, contato com estes empreendimentos hoteleiros, decorreu tempo considerável, neste ínterim, estabeleceu-se a pandemia provocada pelo novo Coronavírus 2019, tal cenário de emergência sanitária obrigou as empresas, dos mais variados ramos, a reduzirem (ou mesmo pararem) suas atividades presenciais, migrando-as o mais possível para plataformas *on-line*, isto impactou a execução do presente trabalho, forçando a busca de meios alternativos para contato e pesquisa dos estabelecimentos, um dos aspectos que constavam dos objetivos deste trabalho: a visitação *in loco* para avaliação dos equipamentos de acessibilidade disponibilizados nos meios de hospedagem não pode ser efetuado haja vista que os hotéis não responderam positivamente à solicitação, por motivos totalmente compreensíveis. Reduziu-se então a pesquisa às informações disponibilizadas no serviço de reservas disponível na *internet* (*bookin.com*).

Outro fator que mostrou-se um obstáculo considerável foi a falta de orientação oficial sobre o ponto específico abordado neste estudo que, embora haja considerável literatura sobre acessibilidade do ponto de vista arquitetônico, pouco foi encontrado focando o cenário de um empreendimento hoteleiro; isso faz com que permaneçam lacunas às quais torna-se difícil encontrar uma resposta satisfatória. Esta ausência de material oficial e extraoficial gerou uma carência e também uma oportunidade, haja visto ser um campo que demanda mais estudos para evitar a continuação do problema no futuro. Percebemos também uma quantidade expressiva de material falando sobre treinamento para inclusão da pessoa PcD no mercado de trabalho e, conquanto este tópico seja extremamente necessário, pouco contribuiu para a necessidade deste estudo que almejava verificar o tipo de treinamento necessário ao *staff* do hotel para desempenhem um atendimento qualificado, humanizado e digno a este hóspede.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante iniciar-se estas considerações de encerramento lembrando que a hotelaria tem, em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade, e que estas são ações que possuem forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas por pessoas para outras pessoas e que proporcionam relações interpessoais e sociais.

Um bom atendimento torna a experiência do hóspede inesquecível. Gentileza, proatividade em resolver problemas, zelo e cuidado aos detalhes fazem toda a diferença, principalmente para quem tem qualquer restrição de mobilidade. Mas descuidar das necessidades estruturais (o espaço físico em si) para garantir a autonomia necessária e desejada por estas pessoas é algo que garante um "extra-plus" e pode render tanto o não-retorno daquele hóspede, bem como sua não recomendação a amigos e demais contatos de seus relacionamentos sociais. Embora *reviews* em *sites* especializados sejam boas ferramentas (como o app do Guiaderodas<sup>4</sup>, que permite filtrar a busca por 'acessibilidade'), o relato genuíno e pessoal de pessoas que experienciaram um dado meio de hospedagem ainda é a melhor [ou pior] recomendação que um empreendimento desta área pode ter.

Com base nas informações obtidas nessa pesquisa, pode-se concluir que: a criação de um produto turístico e hoteleiro com qualidade e hospitalidade para o segmento estudado, implica, primeiramente, reconhecer o mercado potencial que as pessoas com deficiência representam na sociedade. A posteriori, deve resultar na compreensão por parte do proprietário (ou empreendedor) do meio de hospedagem que adequar suas instalações para bem-acolher este público não é apenas o cumprimento de Normativas e Leis e nem tão-somente um "gasto" desnecessário; outrossim é um investimento - mesmo que vultoso - que torna o empreendimento hoteleiro mais competitivo, mais acolhedor e mais acessível. Mas não apenas o investimento na adequação estrutural, deve-se investir também no capital humano: colaboradores bem treinados, capacitados em linguagem corporal [para serem sensíveis aos sinais inconscientes de desconforto e estresse que o hóspede pode estar emitindo) bem como um treinamento em Libras para garantir uma comunicação eficaz quando na ausência de um intérprete. E não restringir esta capacitação à Recepção, sendo o desejado que todos os colaboradores desta empresa sejam capazes de entabular comunicação com pessoas surdomudas (VANZELLA; BRAMBILLA; SILVA, 2018). Portanto, como os dados desta pesquisa sugerem, embora os gestores respondentes em sua maioria reconheçam o público composto pelas pessoas PcD como um mercado promissor (figura 10) a flagrante falta de estímulos por parte do Poder Público, com uma fiscalização incipiente e abrandamento das

---

<sup>4</sup> disponível em: <https://guiaderodas.com/aplicativo-guiaderodas/>

exigências de adequação das UHs para recebimento de Pessoas com Deficiência, reduzindo-as de 10% para 5% (CONFIRA... [s. d.]) acrescentado ao baixo investimento dos proprietários de Meios de Hospedagem em adequarem seus estabelecimentos ao que regulamenta a NBR 9050, demonstram que este reconhecimento e interesse ainda está preponderantemente alocado no ‘plano das ideias’, uma vez que os empresários do setor aparentam interpretar estas adequações como uma despesa “desnecessária”, embora os entrevistados em grande parte tenham alegado seus estabelecimentos possuírem planos de adaptação e melhorias em diferentes estágios de implementação; o levantamento bibliográfico sugere esta não ser o principal veio pelo qual os empreendimentos através do Brasil seguem (CONFIRA... [s. d.]).

Quando fechamos o foco no Município de São Luís, percebemos que outro forte complicador é a titulação de Cidade-Patrimônio: afinal uma quantidade considerável de hotéis existem no Centro Histórico, uma área cheia de prédios tombados pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN); tornando assim ainda mais dificultosa a tarefa de prover acessibilidade a estes edifícios. Portanto, uma saída que seria capaz de aparar estas arestas entre Legislação e Empresariado é a defesa contínua da adoção do Desenho Universal em novos empreendimentos da ramo, e a firme fiscalização para que os demais empreendimentos se adéquem a padronização do Desenho Universal dentro de suas limitações específicas quando tratarem-se de edificações com muito tempo de existência ou com restrições impostas por legislações outras; como ocorre com estabelecimentos de hospedagem localizados na área de tombamento histórico de São Luis.

Uma possível solução para edificações mais antigas seria um estudo de viabilidade (com arquitetos e engenheiros devidamente regulamentados) para a adaptação das UHs já existentes, situação que poderia culminar em uma redução do número total disponível; mas tal redução poderia ser compensada pela quantidade ampliada de públicos passíveis de atendimento, uma vez que os princípios do Desenho Universal buscam promover a inclusão de toda e qualquer pessoa, independente de suas capacidade e limitações, podendo ser considerado uma prática anti-capacitista<sup>5</sup> (MELLO, 2016). Para empreendimentos localizados em áreas de conservação (histórica, arquitetônica, ambiental) o que se sugere é um estudo técnico junto aos órgãos competentes no sentido de encontrar um meio-termo que possibilite que este empreendimentos possam acompanhar o que é preconizado pela Lei da Acessibilidade.

---

<sup>5</sup> Capacitismo é a discriminação ou violências praticadas contra as pessoas com deficiência. É a atitude preconceituosa que hierarquiza as pessoas em função da adequação de seus corpos a um ideal de capacidade funcional. (MELLO, 2016)

Com base nestas informações pode-se concluir que possuir um produto hoteleiro que atenda às necessidades dos clientes com mobilidade reduzida, implica possuir um produto que atenda também a crescente demanda do chamado cliente da terceira idade; sem para isto excluir qualquer outra parcela da população.

Pela perspectiva da Academia, o que se sugere é uma ampla frente de estudos que oportunizem métodos e tecnologias para sanar estas 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; parafraseando a jornalista Mariana Barros<sup>6</sup>: “uma cidade boa para idosos é uma cidade boa para todos”; daí a vasta importância de a iniciativa privada e o Poder Público, juntamente com a Acadêmia [enquanto produtora de conhecimento] caminharem cônsonos na direção de uma Urbanidade mais hospitaleira e acolhedora para as pessoas; independente de suas limitações, capacidades e quaisquer outros distintivos.

---

<sup>6</sup> projeto Esquina; entrevista disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/uma-cidade-boa-para-idosos-e-uma-cidade-para-todos-diz-especialista/>

## REFERÊNCIAS

- ABNT. NBR 9050/2015. **Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamento Urbanos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/incluir/wp-content/uploads/2017/07/Acessibilidade-a-edifcações-mobiliário-espacos.-PDF1.pdf>. Acesso em: 14 set. 2019.
- ACESSIBILIDADE: filtro**. [s. l.], [s. d.]. Disponível em: [https://www.booking.com/searchresults.pt-br.html?aid=1877196&sid=4c4006936f8123f5989f94c8237b142c&tmpl=searchresults&ac\\_click\\_type=b&ac\\_position=0&checkin\\_month=7&checkin\\_monthday=31&checkin\\_year=2020&checkout\\_month=8&checkout\\_monthday=2&checkout\\_year=2020&class\\_interval=1&dest\\_id=-671519&dest\\_type=city&from\\_sf=1&group\\_adults=2&group\\_children=0&iata=SLZ&label\\_click=undef&no\\_rooms=1&raw\\_dest\\_type=city&room1=A%2CA&sb\\_price\\_type=total&search\\_selected=1&shw\\_aparth=1&slp\\_r\\_match=0&srpvid=d9de6063c736008b&ss=São Luís%2C Maranhão%2C Brasil&ss\\_raw=São Luís&ssb=empty&top\\_ufis=1&nflt=hotelfacility%3D185%3Baccessible\\_room\\_facilities%3D147%3Baccessible\\_room\\_facilities%3D134%3Baccessible\\_room\\_facilities%3D132%3Baccessible\\_room\\_facilities%3D149%3Baccessible\\_room\\_facilities%3D154%3B&rsf=&b\\_gtt=dLYAeZfVJfNTBBSSMYTMYTKVJBjYTMeZBOXVBC&\\_=1595252336028&order=pri ce](https://www.booking.com/searchresults.pt-br.html?aid=1877196&sid=4c4006936f8123f5989f94c8237b142c&tmpl=searchresults&ac_click_type=b&ac_position=0&checkin_month=7&checkin_monthday=31&checkin_year=2020&checkout_month=8&checkout_monthday=2&checkout_year=2020&class_interval=1&dest_id=-671519&dest_type=city&from_sf=1&group_adults=2&group_children=0&iata=SLZ&label_click=undef&no_rooms=1&raw_dest_type=city&room1=A%2CA&sb_price_type=total&search_selected=1&shw_aparth=1&slp_r_match=0&srpvid=d9de6063c736008b&ss=São Luís%2C Maranhão%2C Brasil&ss_raw=São Luís&ssb=empty&top_ufis=1&nflt=hotelfacility%3D185%3Baccessible_room_facilities%3D147%3Baccessible_room_facilities%3D134%3Baccessible_room_facilities%3D132%3Baccessible_room_facilities%3D149%3Baccessible_room_facilities%3D154%3B&rsf=&b_gtt=dLYAeZfVJfNTBBSSMYTMYTKVJBjYTMeZBOXVBC&_=1595252336028&order=pri ce). Acesso em: 20 dez. 2019.
- ACESSIBILIDADE é desafio para deficientes em todo o país**. [s.d.]. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/brasil/acesibilidade-e-desafio-para-deficientes-em-todo-o-pais/>. Acesso em: 3 out. 2019.
- ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1998.
- BRASIL. **Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004**. *Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências*. Brasília, 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm). Acesso em: 3 out. 2019.
- BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. *Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007*. Brasília, 2009. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6949.htm). Acesso em: 3 out. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 10.098, de 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*. Brasília, 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm). Acesso em: 3 out. 2019.
- BRASIL. **Lei nº 12.587, de 3 de Janeiro de 2012**. *Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis nos 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 1o de maio de 1943, e das Leis nos 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências*. Brasília, 2012. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Lei/L12587.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Lei/L12587.htm). Acesso em: 3 out. 2019.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** *Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Brasília, 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm). Acesso em: 3 out. 2019.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Plano Nacional de Turismo 2007/2010:** uma Viagem de inclusão. Brasília: MTur, 2007. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/plano\\_nacional\\_turismo\\_2007\\_2010.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf). Acesso em: 2 mar. 2019.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade:** manual de Orientações. 2ª ed. Brasília:MTur, 2006. 294p. Disponível em: [http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o\\_ministerio/publicacoes/downloads\\_publicacoes/MIOLO\\_-\\_Turismo\\_e\\_Acessibilidade\\_Manual\\_de\\_Orientaxes.pdf](http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/MIOLO_-_Turismo_e_Acessibilidade_Manual_de_Orientaxes.pdf). Acesso em: 12 out 2019.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Caderno e Manuais de Segmentação.** Brasília, [s. d.]. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/assuntos/5292-caderno-e-manuais-de-segmenta%C3%A7%C3%A3o.html>. Acesso em: 2 mar. 2019.

BREVE HISTÓRIA DA HOTELARIA. 23 out. 2017. **CENTRO EUROPEU.** Disponível em: <https://centroeurop.eu.com.br/blog/breve-historia-da-hotelaria/>. Acesso em: 23 set. 2019.

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CONFIRA NOVAS REGRAS PARA ACESSIBILIDADE EM HOTÉIS E POUSADAS. [s. d.]. Disponível em: <https://www.aecweb.com.br/revista/materias/confira-novas-regras-para-acessibilidade-em-hoteis-e-pousadas/17320>. Acesso em: 12 set. 2019.

DANTAS, Andréa Virgínia Sousa et al. Pessoas com Deficiência como Nicho de Mercado no Turismo Emissivo e Receptivo:: uma análise da realidade da cidade do natal/rn. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SEMINTUR), 5., 2008, Caxias do Sul. **Anais [...]**. Caxias do Sul: Semintur, 2009. p. 12-28. Disponível em: [https://www.ucs.br/ucs/tplVSEminTur%20/eventos/seminarios\\_semintur/semin\\_tur\\_5/trabalhos/arquivos/gt04-05.pdf](https://www.ucs.br/ucs/tplVSEminTur%20/eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/gt04-05.pdf). Acesso em: 22 ago. 2019.

DUARTE, Vladir Vieira. **Administração de Sistemas Hoteleiros:** conceitos básicos. 3 ed. São Paulo: SENAC São Paulo, 1996.

FERREIRA, Victor Henrique Moreira. **Teoria Geral do Turismo.** 2ª edição [revista]. Palhoça: UnisulVirtual, 2007.

**GENUÍNO**, in Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, [s.d.]. Disponível em: <https://dicionario.priberam.org/genu%C3%ADno>. Acesso em 08 mar. 2020.

GIATA HOTEL SERVICE. [s. d.]. **GIATA.** Disponível em: <https://www.giata.com/en/hotel-services/>. Acesso em: 8 nov. 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana:** acessibilidade, legibilidade e identidade. *Revista Hospitalidade*, São Paulo, ano III, n. 2, p. 29-50, 2. sem. 2006.

GRINOVER, Lúcio. *Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado.* In: Dias, C. M. de Moraes (org.). **Hospitalidade: reflexões e perspectivas.** São Paulo: Manole, 2002.

IBGE. **Censo demográfico 2010:** Resultados Gerais da Amostra - Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <https://www.turismo.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=sobre> Acesso em 13 de jun de 2019.

IPHAN. Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional. **São Luís (MA).** [s. d.]. Disponível em:

<http://portal.iphan.gov.br/pagina/detalhes/346/#:~:text=Foi%20reconhecido%20como%20Patrim%C3%B4nio%20Cultural,preservado%20e%20conjunto%20arquitet%C3%B4nico%20representativo.> Acesso em: 18 nov. 2019.

LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. *In*: LASHLEY, Conrad, MORRISON, Alison. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri: Manole, 2004.

MELLO, Anahi Guedes de. O que é capacitismo? 2016. Disponível em: <https://www.inclusive.org.br/arquivos/29958>. Acesso em: 21 fev. 2020.

NUNES, Américo. **Origem e evolução da profissão e da actividade na hotelaria e turismo**. 31 jul. 2015. **Sindicato da Hotelaria do Sul**. Disponível em: <http://sindicatos.cgtp.pt/hotelaria-sul/2015/07/31/origem-e-evolucao-da-profissao-e-da-actividade-na-hotelaria-e-turismo/>. Acesso em: 7 dez. 2020.

OLIVEIRA, Jamily. **Contribuição do turismo para o desenvolvimento da economia**. [s. l.], 2019. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/contribuicao-do-turismo-para-o-desenvolvimento-da-economia>. Acesso em: 21 set. 2019.

ORIGENS DA HOTELARIA. [s. d.]. **Revista Turismo**. Disponível em: <https://www.revistaturismo.com.br/artigos/origemhotelaria.html>. Acesso em: 7 dez. 2019.

SAMPAIO FILHO, Luciano Dantas. **Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: aplicação no Brasil**. [s.d.]. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/37069/a-convencao-internacional-sobre-os-direitos-das-pessoas-com-deficiencia-sua-concretude-no-ordenamento-juridico-brasileiro>. Acesso em: 3 out. 2019.

SOUZA, Daniel Pereira Mira De. **Acessibilidade: uma garantia constitucional aos portadores de deficiência física**. [s.d.]. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/59060/acesibilidade-aos-portadores-de-deficiencia-fisica-uma-garantia-constitucional/2>. Acesso em: 3 out. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA(r) Editora e Distribuidora, 1999. Disponível em: <https://pt.scribd.com/doc/206374865/56632330-Construindo-Uma-Sociedade-Para-Todos-Livro-Sasaki-1>. Acesso em: 10 out. 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação**. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), [S. l.], n. Ano 12, p. 10- 16, 2009. Disponível em: [https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319). Acesso em 13 jul. 2019.

SEBRAE. **Turismo no Brasil**. 2010. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/setor/turismo/TR\\_turismo\\_final.pdf](http://www.sebrae.com.br/setor/turismo/TR_turismo_final.pdf). Acesso em: 09 jan. 2020

SEBRAE. **Confira dicas de acessibilidade e atenda todos os tipos de clientes**. [s. d.]. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/dicas-de-acesibilidade-no-atendimento-da-pessoa-com-deficiencia,83d7922ab0fff510VgnVCM100004c00210aRCRD>. Acesso em: 8 nov. 2020.

VANZELLA, Elídio; BRAMBILLA, Adriana; SILVA, Márcia Félix da (Org.). **T&H: TURISMO E HOTELARIA NO CONTEXTO DA ACESSIBILIDADE**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018. 289 p. Disponível em: <http://plone.ufpb.br/editoraccta/contents/titulos/hotelaria/turismo-e-hotelaria-no-contexto-da-acesibilidade>. Acesso em: 2 out. 2019.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2003.

W3C BRASIL. **Cartilha de Acessibilidade na Web**. [s.d.]. Disponível em:  
<https://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-I.html>. Acesso em: 3 out. 2019.

W3C BRASIL. **Cartilha de Acessibilidade na Web**. [s.d.]. Disponível em:  
<http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/cartilha-w3cbr-acessibilidade-web-fasciculo-II.html>. Acesso em: 3 out. 2019.

WERNECK, Claudia. **Ninguém mais vai ser bonzinho na sociedade inclusiva**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

## APÊNDICES

APÊNDICE A – ferramenta aplicada aos colaboradores dos empreendimentos que confirmaram participação.

### Questionário sobre Acessibilidade de pessoas com deficiência física nos Hotéis de grande porte no Município de São Luís.

Saudações,

Você está sendo convidado a participar de um estudo denominado "Acessibilidade de pessoas com deficiência física (PcD) nos Hotéis de grande porte no Município de São Luís", que tem como pesquisador responsável Neyberth Dias Tavares, Matrícula: 2014051328. Cujos objetivos e justificativas são: compreender como se dá a questão da acessibilidade em meios de hospedagem de grande porte e as medidas utilizadas por estes empreendimentos para se adequarem ao Decreto nº 9.296, de 1º de março de 2018 e a NBR 9050.

Sua participação no referido estudo será no sentido de responder ao questionário a seguir, com previsão máxima de término de 15 minutos.

Desde já, deixo meus sinceros agradecimentos.

**\*Obrigatório**

*Pular para a seção 1 (Participação na Pesquisa) Pular para a seção 2 (Participação na Pesquisa)*

Participação  
na Pesquisa

Os dados de identificação pessoal serão utilizados apenas para controle interno, não compoendo a tabulação final de dados. Portanto eles não oferecem quaisquer tipo de riscos.

Caso deseje, pode preencher seu endereço de email para receber o resultado sumário ao fim desta pesquisa.

Identificação

Todas as perguntas aqui são optativas, mas agradeceríamos muito se pudesse preenchê-las.

1. Nome

\_\_\_\_\_

2. Gênero

*Marcar apenas uma oval.*

Feminino

Masculino

Prefiro não dizer

Outro: \_\_\_\_\_

3. Sua idade, por favor?

*Marcar apenas uma oval.*

- 18 a 25  
 26 a 36  
 acima de 37

4. Email para contato

O Meio de  
Hospedagem

Aqui pedimos que identifique o Meio de Hospedagem no qual exerce sua atividade profissional. Gostaríamos de informar que estes dados não serão apresentados explicitamente; mas servirão para comparar com os demais dados coletados nas próximas perguntas, ao longo deste Questionário; bem como com as demais respostas.

5. Nome do Meio de Hospedagem \*

\_\_\_\_\_

6. Qual função exerce neste meio de hospedagem? \*

\_\_\_\_\_

7. Há quanto tempo o sr(a) trabalha neste meio de hospedagem? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- menos de 01 ano  
 de 01 a 02 anos  
 de 03 a 06 anos  
 de 07 a 10 anos  
 acima de 10 anos

8. O meio de hospedagem onde o sr(a) trabalha possui meios de acessibilidade? \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 9*  
 Não *Pular para a seção 11 (Pesquisa encerrada)*

## Acessibilidade

Bem-vindos!

Gostaríamos agora que respondessem sobre a acessibilidade percebida por vocês, em seu exercício profissional, no Meio de Hospedagem. De acordo com o Decreto nº 9.296\*, de 1º de março de 2018 e a NBR 9050\*\*.

\* disponível em: [https://is.gd/DEC\\_9296](https://is.gd/DEC_9296)

\*\* disponível em: [https://is.gd/NBR\\_9050](https://is.gd/NBR_9050)

9. O que o sr(a) entende por acessibilidade? \*

---

10. Para o sr(a), qual a relação entre acessibilidade e hospitalidade? \*

---

---

---

---

---

11. Qual a percepção do sr(a) quanto ao perfil da demanda (turistas/pessoas com deficiência) neste meio de hospedagem? \*

---

---

---

---

---

12. O sr(a) já atendeu alguma pessoa com deficiência física? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Pular para a pergunta 13*

Não *Pular para a pergunta 14*

Suas impressões pessoais

13. Comente, por favor, como foi a experiência no atendimento a esta pessoa com deficiência.

Este comentário é opcional, caso não queira, clique em "próximo" para continuar respondendo ao questionário.

---

---

---

---

---

#### Sobre o público PcD

14. O sr(a) acredita que este público (pessoa com deficiência física) pode ser considerado um mercado promissor? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

15. Em sua análise e experiência, os colaboradores do meio de hospedagem estão aptos a prestar atendimento correto às pessoas com deficiência? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

16. O meio de hospedagem oferece algum tipo de treinamento em relação ao atendimento a estas pessoas (PcD)? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Pular para a pergunta 17*

Não *Pular para a pergunta 18*

#### Sobre o treinamento recebido

17. Classifique seu nível de satisfação quanto ao treinamento recebido: \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	6	7	8	
Insuficiente	<input type="radio"/>	Mudou sua percepção acerca dos PcDs							

Quanto aos equipamentos e espaço físico do Meio de Hospedagem.

18. Existem áreas de circulação com acessibilidade no meio de hospedagem? \*

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

19. Há algum planejamento da meio de hospedagem para a melhoria na acessibilidade física do estabelecimento? \*

---

---

---

---

---

20. No início da implantação do meio de hospedagem houve alguma preocupação com a questão da acessibilidade para essas pessoas ou só ocorreu com o crescimento da demanda e surgimento de necessidades? \*

---

---

---

---

---

21. Dos itens abaixo relacionados, quais o sr(a) acha mais importante na acessibilidade a pessoas com deficiência física para este meio de hospedagem:

\*

marque até 02 opções

*Marque todas que se aplicam.*

- Sinalização para pessoas com deficiência
- Área de acesso e circulação acessíveis
- Quartos e banheiros acessíveis
- Profissionais qualificados para atender este público

22. Quais dos itens abaixo existem no meio de hospedagem onde o sr(a) trabalha?

\*

*Marque todas que se aplicam.*

- Mobiliário acessível
- Alarme de Emergência (sonoro e/ou luminoso)
- Barra de apoio no box
- Placa interna de rota de fuga no quarto em Braille e relevo
- Vão de passagem livre de 80 centímetros para as portas
- Fechaduras magnéticas
- Campainhas
- Numeração externa dos quartos em Braille e relevo
- Telefone com tipologia aumentada e amplificador de sinais, se disponível
- Banco para box de banho
- Cadeira de rodas
- Cadeira adaptada para banho
- Material de higiene em Braille (papeleiro, toalheiro, saboneteira, etc)
- Relógios despertadores com alarme vibratório
- Materiais impressos em formato digital, com fonte aumentada com contraste, como Formulários Impressos, informações sobre serviços, Cardápios, etc
- Dispositivos móveis (apps)
- Rampas de acesso ao empreendimento
- Elevadores para cadeirantes
- Piso tátil
- Veículo adaptado para o traslado
- Marcação de Estacionamento (sinalização horizontal)

Outro:  \_\_\_\_\_

23. Há algo que, pessoalmente falando, o sr(a) acredita que deveria ser melhorado no Meio de Hospedagem?

---

---

---

---

---

*Pular para a seção 10 (Fim da Pesquisa)*

Fim da  
Pesquisa

Saudações,

Nossa pesquisa terminou. Agradecemos imensamente o tempo que você dedicou para preenchê-la.

Quaisquer dúvidas posteriores podem ser encaminhadas para o email: [Neyberth@outlook.com](mailto:Neyberth@outlook.com) que terei imenso prazer em responder, tão logo me seja possível.

Pesquisa  
encerrada

Agradecemos sua atenção e tempo dispendido na consideração em participar desta pesquisa.

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários