

**INSTITUTO FEDERAL DE SÃO PAULO – IFSP
CAMPUS BARRETOS
CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DO TURISMO**

ALINE APARECIDA DE SOUZA OLIVEIRA

**POLÍTICAS DE TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL:
UM ESTUDO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE BARRETOS**

BARRETOS

2017

Aline Aparecida de Souza Oliveira

POLÍTICAS DE TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL:

Um estudo dos meios de hospedagem do município de Barretos

Artigo apresentado como requisito parcial
para obtenção do título de Tecnólogo em
Gestão de Turismo em 2017, pelo Curso
de Tecnologia em Gestão de Turismo do
Instituto Federal de São Paulo-IFSP

Orientadora: Prof.^a Dra. Adriana Gomes de Moraes

BARRETOS

2017

POLITICAS DE TURISMO E INCLUSÃO SOCIAL: UM ESTUDO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM DO MUNICÍPIO DE BARRETOS

Aline Aparecida de Souza Oliveira*

Adriana Gomes de Moraes**

Resumo

O turismo é uma das atividades econômicas que tem tido as maiores taxas mundiais de crescimento anual há várias décadas. Isso fez ampliar mercados antes inexplorados e atingir amplas camadas da população. Porém, o crescimento das viagens de turismo ainda não permitiu que todos os segmentos da população fossem beneficiados para desfrutar do turismo de lazer. Pessoas com deficiência de diferentes tipologias e pessoas com mobilidade reduzida encontram dificuldades para se adaptarem às instalações e equipamentos nas edificações turísticas e espaços de lazer, ao mesmo tempo em que encontram prestadores de serviços sem qualificações específicas para um atendimento diferenciado. Nesse contexto, esta pesquisa tem como objetivo identificar e analisar se os meios de hospedagem estão preparados para receber pessoas com deficiências e mobilidade reduzida em suas dependências, visando a elaboração de um trabalho científico capaz de mostrar se o Plano Nacional dos direitos da pessoa com deficiência é respeitado no âmbito dos meios de hospedagem. A abordagem desta pesquisa caracteriza-se como quali/quantitativa e compreenderá pesquisa bibliográfica, documental e levantamento que utilizará com instrumento de coleta de dados a entrevista questionário e formulário. O resultado obtido demonstrou que existe baixo nível de acessibilidade nos empreendimentos e na prestação de serviços turísticos, concluindo que, embora a conscientização da importância da acessibilidade tenha crescido de forma significativa no Brasil e no mundo, refletindo esse resultado na legislação e nas políticas públicas voltadas para o tema, ainda falta, no caso dos empreendimentos hoteleiros, maior investimento para torná-los acessíveis.

Palavras-chave: Turismo acessível. Meios de hospedagem. Inclusão.

* Graduada em Tecnologia em Gestão de Turismo pelo Instituto Federal de São Paulo – IFSP Campus Barretos.

** Orientadora, Professora Doutora. E-mail: adriana.gomesmoraes@gmail.com

Abstract

Tourism is one of the economic activities that has had the highest annual rates of annual growth for several decades. This has widened previously unexplored markets and reached large sections of the population. However, the growth of tourism travel has not yet allowed all segments of the population to be benefited to enjoy leisure tourism. People with disabilities of different types and people with reduced mobility find it difficult to adapt to the facilities and equipment in tourist buildings and leisure spaces, while at the same time finding service providers without specific qualifications for a differentiated service. In this context, this research aims to identify and analyze if the means of accommodation are prepared to receive people with disabilities and reduced mobility in their dependencies, aiming at the elaboration of a scientific work capable of showing if the National Plan of the rights of the person with disability is respected within the means of hosting. The approach of this research is characterized as quali/quantitative, which will comprise bibliographical research, documentary and survey that will use with instrument of data collection the interview questionnaire and form. The result obtained showed that there is a low level of accessibility in the enterprises and the provision of tourist services, concluding that although awareness of the importance of accessibility has grown significantly in Brazil and in the world, reflecting this result in legislation and public policies aimed at the theme, lack, in the case of hotel developments, greater investment to make them accessible.

Keywords: accessible tourism. Means of hosting. Inclusion

1 INTRODUÇÃO

Entende-se que são inúmeras as definições de política pública, desse modo pode-se dizer que não existe uma única, nem melhor, definição sobre o que seja política pública. Nessa perspectiva, Mead (1995) apresenta a definição de política pública como um campo dentro do estudo da política que analisa o governo à luz de grandes questões públicas. Para Lynn (1980), políticas públicas são definidas como um conjunto de ações do governo que irão produzir efeitos específicos. Peters (1986) define política pública como um conjunto de atividades dos governos, que tem ações diretas ou por delegação que influenciam a vida dos cidadãos. Dye (1984) define política pública como as ações que o governo escolhe fazer ou não fazer. Segundo Laswell, para entender o que é política pública, é preciso responder às seguintes questões: quem ganha o quê, por quê e que diferença faz.

Muitas definições de política pública destacam que o seu papel é resolver problemas.

Segundo Souza (2006, p.5), críticos dessas definições, que superestimam aspectos racionais e procedimentais das políticas públicas, argumentam que elas ignoram a essência da política pública, isto é, o embate em torno de ideias e interesses. A autora também salienta que, por concentrarem o foco no papel dos governos, essas definições deixam de lado o seu aspecto conflituoso e os limites que cercam as decisões dos governos. Deixam também de fora possibilidades de cooperação que podem ocorrer entre os governos e outras instituições e grupos sociais.

Compreende-se que as definições de políticas públicas, mesmo as minimalistas, direcionam para os locais em que os conflitos entre diversos interesses se desenvolvem nos governos. Percebe-se que as definições apresentadas embora tenham diferenciadas abordagens, de maneira geral mostram uma visão global, em que o todo é mais importante do que a soma das partes. Nesse caso, são levados em conta as instituições, os indivíduos, as interações, a ideologia e os interesses mesmo que diferentes.

As políticas públicas são reproduzidas em diversos setores e na sociedade, por este motivo a teoria da política pública explica as relações entre Estado, política, economia e sociedade. Por isso também, muitos pesquisadores manifestam interesse na área, contribuindo para o desenvolvimento da mesma.

Dessa forma, pode-se dizer que a política pública é um campo do conhecimento em que o governo é colocado em ação, e que pode também propor mudanças no rumo ou curso dessas ações. A fase de ação é a formulação de políticas públicas em que os governos apresentam seus propósitos eleitorais em forma de programas e ações a fim de produzir mudanças para a sociedade.

Por fim, pode-se dizer que as políticas públicas, após sua concepção, são transformadas em planos, programas, projetos. Quando implementadas, são submetidas a um acompanhamento e avaliação.

Nesse contexto, surgem as políticas de turismo que, por meio do Ministério do Turismo, criado em 2003 delinea as políticas de turismo visando a inclusão social.

Para o Ministério do Turismo a igualdade social pressupõe garantir a acessibilidade a todos, independentemente das diferenças, e entender a diversidade como regra e não como exceção. Nessa reflexão, surge um novo paradigma, em que esses valores agregados conduzem a acessibilidade a uma cultura na qual as necessidades das pessoas com deficiência e com restrição de mobilidade assumem um caráter estratégico de ação efetiva do Estado. Nesse caso, é responsabilidade do Ministério do Turismo sensibilizar e disseminar orientações acerca da acessibilidade nos mais diversos setores ligados direta e indiretamente à atividade turística, tais como prestação de serviços, equipamentos e atividades turísticas. (MTUR,2009,p.9).

Assim, o Plano Nacional do Turismo 2007/2010, p. 10 – Uma viagem de inclusão apresenta como objetivo “fazer do turismo um indutor da inclusão social tanto com a criação de novos postos de trabalho quanto pelo consumo, com a absorção de novos turistas”. A fim de, incrementar a renda e emprego nos destinos turísticos e proporcionar a todos o acesso ao turismo, abrangendo a acessibilidade às pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, considerados como requisitos imprescindíveis na estruturação de políticas para o Turismo Social.

O que poucos sabem é que, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida ainda encontram diferentes restrições para consumirem produtos turísticos, isso acontece geralmente devido à ausência de acesso às instalações turísticas (de serviços e de lazer), e também à falta de habilidade e capacidade no que se refere ao atendimento para as diferentes tipologias que estes segmentos apresentam.

Entende-se que a inclusão social é necessária, e só acontecerá quando houver mudanças a partir da sociedade nos sistemas de lazer e turismo no sentido de que todas as pessoas, com ou sem deficiência, possam participar juntas e ativamente de suas atividades nos mesmos locais, desfrutando de momentos de lazer em ambientes comuns (SASSAKI, 2003).

Isto posto, considera-se que o mercado de turismo apresenta ainda grande desafio, a fim de contribuir com a inclusão a todas as pessoas. No caso dos meios de hospedagem, quando informam que possuem acessibilidade aos deficientes, é preciso que atendam aos critérios existentes na Normatização da Associação Brasileira de Normas Técnicas. A adequação, além de atender à legislação, em muitos casos, poderá ser vista como responsabilidade social da empresa.

Tendo em vista os desafios acima citados, a realização desta pesquisa teve como objetivo identificar e analisar se os meios de hospedagem estão preparados para receber pessoas com deficiências e mobilidade reduzida em suas dependências, visando a elaboração de um trabalho científico capaz de mostrar se o Plano Nacional dos direitos da pessoa com deficiência é respeitado no âmbito dos meios de hospedagem.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Políticas Públicas

As políticas públicas como área do conhecimento e disciplina acadêmica nascem nos EUA no ano de 1950 como uma subárea da ciência política. Enquanto na Europa, a área de políticas públicas vai surgir como um desdobramento dos trabalhos baseados em teorias explicativas sobre o papel do Estado e do Governo, produtor de políticas públicas (SOUZA, 2006, p 22).

Até os anos de 1990, o campo das políticas públicas no Brasil era descrito como de institucionalização bastante incipiente, marcado por uma fragmentação organizacional e temática pela prevalência de burocracias públicas na produção de análises sobre políticas (MELO, 1999, p 66).

O cenário se modificou e expandiu de forma significativa nos últimos anos, mudanças que, segundo Draibe e Riesco (2009), foram impulsionadas entre outras razões, pela crescente importância que a questão da promoção do desenvolvimento conjugada a políticas sociais passou a ocupar na agenda governamental.

No âmbito da esfera científica da política pública, foram desenvolvidos alguns modelos explicativos a fim de uma melhor compreensão sobre as ações do governo que repercutirão na vida dos cidadãos. A mais conhecida tipologia sobre o assunto foi desenvolvida por Theodor Lowi (1964, 1972), elaborada através de uma máxima: a política pública faz a política. Para Lowi (1972), a política pública pode assumir quatro formatos abaixo representados.



Figura 1: Tipologia de políticas públicas

Fonte: Lowi (1972,p.10)

As políticas distributivas são as ações do governo, quando decide aplicar seus recursos a um determinado grupo ou região em detrimento de outro. As políticas regulatórias são aquelas que estabelecem padrões de comportamento, serviço ou produto para atores públicos e privados.

Já as políticas redistributivas atingem um maior número de pessoas e podem ser entendidas como políticas sociais “universais”, como por exemplo, o sistema tributário, o sistema previdenciário, a reforma agrária. Por fim, as políticas constitutivas lidam com procedimentos, definem competências, regras de disputa política e da elaboração de políticas públicas. Encontram-se acima dos outros três tipos de políticas e comumente moldam a dinâmica política nessas outras arenas.

Em suma, o discurso sobre política remete à organização pública a fim de suprir interesses e necessidades da sociedade, prescrevendo que política é caracterizada por leis, decretos, portarias, órgãos burocráticos, impostos, taxas, estruturas institucionais públicas e tudo que está diretamente vinculado ao que é público e ao que rege o encaminhamento do que é privado, “política tem relação com os modos de organização do espaço público, objetivando o convívio social” (BITTAR, 2005, p. 28).

As políticas públicas aplicadas ao turismo têm a função de propiciar o desenvolvimento harmônico da atividade. Para Beni (2002), é preciso conduzir a política de turismo sob três aspectos: o cultural, o econômico e o social, sendo que a prioridade será determinada pelas instituições públicas, por meio de planos e programas, prioridades e recursos disponíveis.

Dessa forma, a política pública é a melhor alternativa para se planejar a atividade turística. Beni (2012) coloca a política pública como a espinha dorsal do planejamento, do pensar, do fazer projetos e programas, do executar, do reprogramar e do fomentar o desenvolvimento turístico de um país ou de uma região e seus produtos finais.

2.1.1 Políticas de acessibilidade

De acordo com a Secretaria de Direitos Humanos (2012), a partir dos anos de 1960, a politização da deficiência ganhou visibilidade quando ativistas e organizações de pessoas com deficiência do mundo todo passaram a discutir sobre o tema. Vários países criaram então medidas antidiscriminatórias, visando assegurar os direitos das pessoas com deficiência. A deficiência física passa então a ser vista como uma característica da condição humana como tantas outras.

Segundo a Secretaria de Direitos Humanos, esse olhar mais consciente sobre a necessidade de inclusão social das pessoas com deficiência física acarretou mudanças estruturais nas Políticas Públicas do segmento. No Brasil, o assunto foi inserido definitivamente com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que passou a dar respaldo às pessoas com deficiência, determinando como competência das três esferas do governo, cuidar da saúde, da proteção, da integridade social, da garantia dos direitos das pessoas portadoras de deficiência.

No decorrer dos anos, novas leis e decretos foram sancionados, reforçando os direitos previstos na Constituição, como a Lei 7.853 de 1989, que confere apoio às pessoas com deficiência e sua integração social, a Lei 8.989 de 1995, que estabelece a isenção de imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) na aquisição de automóveis para utilização no transporte autônomo, bem como por pessoa com deficiência física; a Lei 10.048 de 2000, que garante prioridade no atendimento; Lei 11.126 de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo com o seu cão-guia. O documento mais recente entrou em vigor no início do ano de 2016, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que tem como objetivo a garantia da inclusão social da pessoa com deficiência física por meio de novas regras para a promoção dos seus direitos.

Desde então, passou a ser proibido cobranças de valores adicionais em matrículas e mensalidades de Instituição de ensino particular, punição mais severa, sujeito à pena de dois a cinco anos de detenção e multa para quem impedir ou dificultar o ingresso em planos privados de saúde, negar empregos, recusar assistência médico-hospitalar em razão da deficiência. A nova legislação exige ainda que 10% dos dormitórios em hotéis e pousadas sejam acessíveis, e que, ao Estado, cabe oferecer escolas públicas inclusivas com educação bilíngue, em Libras como a primeira língua, e português como segunda.

2.2 A inclusão social no turismo

A literatura apresenta poucos estudos sobre as lacunas na acessibilidade das instalações e no atendimento das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Porém, o pouco que se sabe é que, de modo geral, segundo o Ministério do Turismo, os receptivos turísticos no Brasil apresentam algumas falhas no que se refere à acessibilidade das instalações turísticas, embora a Constituição Brasileira garanta que toda pessoa com deficiência deve ter as mesmas oportunidades na sociedade e alcançar a sua independência social e econômica para integrar-se plenamente na sociedade, como parte de um processo em defesa da cidadania e do direito à inclusão social da pessoa com deficiência.

Entende-se que ainda estamos um pouco longe do que preconiza a Constituição Brasileira, no entanto é preciso da mobilização e conscientização dos empresários e órgãos ligados ao turismo, qualificando-os por meio do conhecimento sobre os conceitos, normas e legislação referentes à inclusão e acessibilidade.

Alguns fatores dificultam a autonomia de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, tais como as barreiras arquitetônicas, comumente encontradas nas cidades, tanto nos espaços públicos como privados, pois, dificultam e, em algumas situações, impedem o deslocamento dessas pessoas.

Por isso, é urgente a promoção da acessibilidade. Faz parte do processo de inclusão social não só das pessoas com deficiência, mas de todos que, permanentemente ou temporariamente, apresentam dificuldade de locomoção, incluindo nesta categoria crianças, pessoas idosas, gestantes e obesos.

Tornar os locais acessíveis é garantir que todos exerçam seus direitos de ir e vir, de acesso ao transporte, à comunicação, à educação, ao trabalho e ao lazer. Portanto, os diferenciados tipos de estabelecimentos – turístico, comercial, etc. - devem possuir adaptações para que o turista com deficiência tenha autonomia e dignidade de forma coletiva ou individual. É fundamental que as edificações sigam o desenho universal a fim de permitir, em seus espaços, a igualdade e uso por todos, inclusive pelas pessoas com deficiências e mobilidade reduzida.

Desse modo, pode-se dizer que o Turismo Acessível é a utilização das edificações e equipamentos turísticos por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, com segurança e autonomia.

O Ministério do Turismo, por meio da cartilha “Turismo Acessível”, sugere alguns elementos para estabelecimentos tornarem-se acessíveis:

Estabelecimentos para informação e comercialização: acessos (estacionamento, desníveis e portas), circulação interior (desníveis e passagens livres, iluminação e revestimentos), mobiliário (mesa, balcões e expositores), informação e sinalização acessível, e comunicação do Símbolo Internacional de Acessibilidade (SIA);

Estabelecimentos para alojamento: acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios, banheiros e cozinhas (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;

Estabelecimentos de restauração: acessos (igual aos anteriores), circulação interior (distribuição do espaço, passagens entre moveis e desníveis), sanitários (acesso e área de manobra, acessório, comandos, ajuda técnicas, revestimentos e alarmes), mobiliário (mesa, cadeiras, barras e balcões), informação e sinalização acessível, e comunicação do SIA;

Estabelecimentos para lazer e recreação: neles é preciso estudar a acessibilidade individual a cada elemento e a acessibilidade ao conjunto geral. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009,p.26)

2.3 Conceitos de acessibilidade

Os conceitos de acessibilidade e inclusão social estão intrinsecamente vinculados, uma vez que a acessibilidade promove condição de possibilidade para a transposição dos obstáculos que representam as barreiras para a efetiva participação de pessoas nos vários âmbitos da vida social. Para Filho (2013), a palavra “acessibilidade” significa algo capaz de ser atingido, que implica uma medida de proximidade entre dois pontos. Entende-se que a natureza conceitual da palavra

pode ser definida como a característica inerente de um lugar, no que diz respeito à possibilidade de superar alguns obstáculos que funcionam como fonte de atrito como os fatores de tempo e distância (INGRAN, 1971 apud FILHO, 2013).

Segundo Silveira e Ribeiro (2005 apud FILHO, 2013), por estar diretamente relacionada ao atendimento das necessidades das pessoas, a acessibilidade precisa de padrões que aproximem esses meios técnicos das especificidades desses indivíduos, principalmente em se tratando de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A definição acima justifica a importância de avaliar se a acessibilidade em edificações de uso público está em conformidades com a NBR 9050:2004, que define os padrões técnicos específicos para atender as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, promovendo, de fato, a inclusão social.

2.3.1 A acessibilidade nos meios de hospedagens

O Ministério do Turismo (2009) define que todo estabelecimento deve possuir adaptações a ponto de garantir que o turista com deficiência tenha independência, autonomia e dignidade de forma coletiva e individual. Essas edificações devem seguir as normas técnicas brasileiras na construção ou adaptação de edifícios já existentes, permitindo igualdade no seu emprego por todos, inclusive pelas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para os meios de hospedagem tornarem-se acessíveis, alguns aspectos importantes precisam ser observados (AGUIRRE, 2003 apud MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p.20):

Estabelecimentos para alojamento/meios de hospedagem – hotéis, pousadas, campings e outros: acessos (estacionamento, percurso até o edifício, zona de manobra, desníveis e portas de entrada e saída), circulação interior (passagens e percursos, zonas de manobra, elevadores e revestimentos), dormitórios e banheiros (dimensões, zona de manobra, porta de acesso), uso de sanitários (acessórios, comandos, ajudas técnicas, revestimento, alarmes), mobiliário (mesa e cadeiras, camas e armários), instalações (telefone, televisão, iluminação e temperatura - comando e controles).

Conforme disposto pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) na NBR 9050:2004, os Meios de Hospedagem são considerados edificações de uso coletivo, que são aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, turística, recreativa, social, religiosa, educacional e de saúde,

sendo recomendado disporem das seguintes condições de acessibilidade em sua estrutura (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009, p.22):

Recomenda-se pelo menos, 5% do total de unidades habitacionais (UH) tenham banheiros adaptados. A UH deverá ter porta larga e faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, área de manobra confortável para pessoas usuárias de cadeiras de rodas, permitindo a rotação completa dos 360 graus e o acesso ao sanitário, camas e armários. Armários e demais itens do mobiliário devem ter altura acessível, assim como deve dispor de telefone com tecnologia de Telefone para Surdos (TPS) e sinalizadores de telefone e campainha para a comunicação entre a recepção e a pessoa com deficiência auditiva. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade. As UHs devem estar localizadas em rota acessível e de preferência em andares térreos (não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços), vinculado a uma rota de fuga para situações de emergência. É importante ter uma estrutura de sinalização e alarme de emergência para alertar pessoas com todos os tipos de deficiências. A recepção deve ter balcão de atendimento com uma parte da superfície com extensão de no mínimo 0,90 m, a uma altura máxima de 0,90 m do piso de forma a permitir o alcance e a aproximação frontal de usuários de cadeira de rodas. O estabelecimento deve dispor de telefone na altura para pessoas em cadeira de rodas. Nas áreas comuns e de lazer, os sanitários e vestiários acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximos à circulação principal, preferencialmente próximo ou integrados às demais instalações sanitárias, e ser devidamente sinalizados. Todos os sanitários devem ser sinalizados com o símbolo internacional de sanitário. No caso de pessoa com deficiência visual, o hotel deverá utilizar placas táteis com identificação em Braille do número do quarto, indicação para uso da fechadura eletrônica e torneiras, abertura de portas, teclado de telefone, sinalização em produtos para higiene pessoal, cardápios e lista de canais de TV, informações sobre os serviços de quarto e também um mapa tátil com as informações pertinentes ao estabelecimento, horários de alimentação e rota de fuga.

Conforme descrito acima, existe normatização no Brasil, a fim de que todos os meios de hospedagem preparem seus espaços físicos para torná-los acessíveis. Talvez o que precisa ser feito, é uma conscientização aos empresários, investidores para que adotem tais recomendações. Na seção seguinte, apresentam-se os métodos utilizados nesta pesquisa, a fim de conhecer se os meios de hospedagem do município estudado estão adotando tais normas.

3 MATERIAL(IS) E MÉTODOS

Esta pesquisa apresenta abordagem qualitativa e quantitativa. Pode-se dizer que a abordagem qualitativa aprofunda-se no mundo dos significados, das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas. A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo processo de quantificação,

tanto no processo de coleta de informações, como no tratamento destas por meio de técnicas.

Com base em seus objetivos esta pesquisa classifica-se como descritiva, definida por Gil (2002,p.42) como “aquelas que têm como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou então, o estabelecimento de relações entre as variáveis”.

Quanto aos procedimentos técnicos para a coleta de dados, foi realizada a pesquisa bibliográfica, na literatura que trata sobre políticas públicas, turismo e acessibilidade. No processo da pesquisa documental, foram pesquisadas as leis e decretos de acessibilidade delineados pelo governo federal.

Quanto aos dados fornecidos por pessoas, foi realizada a técnica do levantamento, caracterizada segundo Gil (1999,p.70), “pela interrogação direta de pessoas que se deseja conhecer” . Nesse caso, como instrumento de coleta de dados, utilizamos formulário proposto pelo Ministério do Turismo (2009), para diagnosticar a acessibilidade dos meios de hospedagem e a entrevista semiestruturada aplicada com os proprietários ou gerentes dos meios de hospedagem selecionados.

Dentro do universo de hotéis localizados no município de Barretos, utilizamos a amostragem sistemática neste estudo. Foram selecionados, para a realização desta pesquisa, os Meios de Hospedagem que possuem acima de 30 Unidades Habitacionais oficialmente registrados nos órgãos competentes.

Entende-se que a análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto de investigação. Dessa forma, para a análise dos dados levantados por meio da pesquisa documental, será utilizada a análise de conteúdo que, segundo Bardin (2011,p.37), é um conjunto de técnicas de análise de comunicações. Quanto aos formulários realizamos a tabulação simples, que consiste na simples contagem das frequências de categorias de cada assunto. Na entrevista, utilizamos a análise de conteúdo proposta por Bardin (2011).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Apresenta-se, nesta seção, os meios de hospedagem mapeados, a aplicação dos formulários, como a análise de sua acessibilidade, e a entrevistas com os empreendedores.

Após mapeados, os gerentes dos dez meios de hospedagem foram contatados presencialmente e/ou por telefonemas, afim de se obter autorização e agendamento da visita, para aplicação da entrevista ao empreendedor e aplicação do formulário de inspeção no hotel (Apêndice A).

Depois de muitas tentativas, somente cinco dos dez meios de hospedagens mapeados autorizaram a pesquisa. Os meios de hospedagem que concederam a inspeção foram o MH-A, MH-B, MH-D, MH-G e o MH-J.

Nos demais meios de hospedagem, MH-C, MH-E, MH-F, MH-H e MH-I, os gerentes não autorizaram a pesquisa, alegando a não aprovação por parte dos seus superiores. As visitas realizadas nos hotéis que autorizaram a pesquisa se deram no período de fevereiro a abril de 2017.

4.1 Mapeamento dos Meios de Hospedagem

Foram mapeados dez Meios de Hospedagem com capacidade superior a 30 Unidades habitacionais (Imagem 1). Tais empreendimentos localizam-se no município de Barretos.

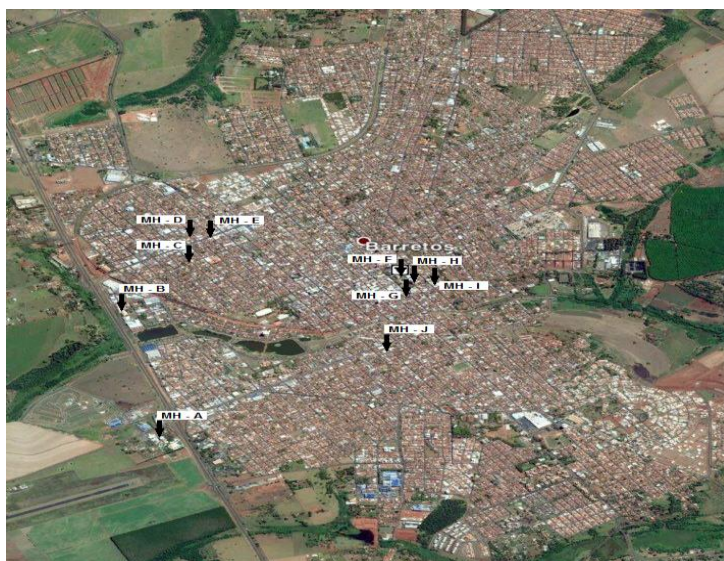


Imagem 1: Mapeamento dos hotéis pesquisados
Fonte: Google Map

4.1.1 Descrição dos meios de hospedagens pesquisados

Conforme abordado na seção anterior, foram mapeados 10 meios de hospedagens com capacidade mínima de 30 unidades habitacionais, porém, destes, somente cinco aceitaram participar da pesquisa, como pode ser observado no quadro 1. Os participantes foram identificados por letras do alfabeto, por questões éticas, afim de não prejudicar a imagem dos hotéis, bem como o nome dos entrevistados. Assim, a identificação tanto dos hotéis quanto dos entrevistados ocorre da seguinte forma: gerente/proprietário(a) do MH-“X”.

DESCRIÇÃO DOS MEIOS DE HOPEDAGEM						
MEIO DE HOSPEDAGEM	EMPREENDIMENTO	LOCALIZAÇÃO	INFRAESTRUTURA	NUMERO DE UH	UH CLASSIFICADAS COMO:	SERVIÇO OFERECIDO
MH - A (Inspeção Concedida)	PRIVADO	REGIÃO OESTE	HORIZONTAL / PREDIAL	72	APARTAMENTO LUXO, SUÍTE LUXO, APARTAMENTO ALA VIP, APARTAMENTO RANCHO, RANCHO CONJUGADO, APARTAMENTO CHALÉ E SUÍTE CHALÉ	PARQUE AQUÁTICO, MINI ZOOLOGICO, FAZENDINHA, SALÃO DE CONVENÇÕES E ESTACIONAMENTO
MH - B (Inspeção Concedida)	REDE INTERNACIONAL	REGIÃO OESTE	PREDIAL	76	ECOMÔNICO	ESTACIONAMENTO
MH - C (Inspeção Negada)	PRIVADO	REGIÃO NORTE	PREDIAL	36	SUÍTE STANDARD	ESTACIONAMENTO
MH - D (Inspeção Concedida)	PRIVADO	REGIÃO NORTE	PREDIAL	44	SUÍTE STANDARD E SUÍTE LUXO	ESTACIONAMENTO
MH - E (Inspeção Negada)	PRIVADO	REGIÃO NORTE	PREDIAL	41	SUÍTE STANDARD, SUÍTE LUXO E SUÍTE MASTER	ÁREA DE LAZER COM PISCINA E ESTACIONAMENTO
MH - F (Inspeção Negada)	REDE NACIONAL	REGIÃO CENTRAL	PREDIAL	70	STANDARD E LUXO EXECUTIVO	RESTAURANTE, SALA DE TV E PISCINA
MH - G (Inspeção Concedida)	PRIVADO	REGIÃO CENTRAL	PREDIAL	47	STANDARD, DELUXE E SUÍTE	ESTACIONAMENTO
MH - H (Inspeção Negada)	PRIVADO	REGIÃO CENTRAL	PREDIAL	61	SINGLE, SUÍTE DE NÚPCIAS, SUÍTE EXECUTIVA, SUÍTE PRESIDENCIAL E SUÍTE MÁSTER	CENTRO DE CONVENÇÕES, ÁREA DE LAZER COM PISCINA E SAUNA, RESTAURANTE E ESTACIONAMENTO
MH - I (Inspeção Negada)	PRIVADO	REGIÃO CENTRAL	PREDIAL	53	SUÍTE LUXO DUPLOS, SUÍTE LUXO CONJUGADO E A SUÍTE MASTER	ÁREA DE LAZER COM PISCINA, SALÃO DE JOGOS E FITNESS.
MH - J (Inspeção Concedida)	PRIVADO	REGIÃO CENTRAL	PREDIAL	44	SUÍTE STANDARD E SUÍTE LUXO	ESTACIONAMENTO

Quadro 1. Descrição dos meios de hospedagens

Fonte: Autor da pesquisa

Conforme pode-se observar no quadro acima, dos dez hotéis levantados, oito são de administração independente, ou seja, a administração é feita pelos próprios proprietários ou gerentes. No que se refere aos outros dois, um pertence a uma rede hoteleira brasileira e o outro a uma rede internacional.

Quanto à localização (Imagem1), cinco dos meios de hospedagem mapeados estão na região central da cidade de Barretos, dois estão localizados à região oeste e três à região norte da cidade.

No que se refere à característica da construção, nove possuem infraestrutura predial, ou seja, verticalizada. Um único empreendimento apresenta construção horizontalizada, estando em fase de construção de prédios verticalizados.

Os meios hospedagens mapeados oferecem desde os serviços básicos de hospedagem, café da manhã e estacionamento até centro de convenções, salão de jogos, espaços fitness e parque aquático anexo ao hotel.

Dos cinco meios de hospedagem que concederam a realização da pesquisa, o MH-A refere-se a um empreendimento privado. Localizado na região oeste da cidade, sua estrutura é horizontal, porém se encontra em fase de ampliação, em que passará a ter estruturas prediais verticalizadas. Possui 72 unidades de habitacionais, classificadas como “Apartamento Luxo”, “Suíte Luxo”, “Apartamento Ala Vip”, “Apartamento Rancho”, “Rancho Conjugado”, “Apartamento Chalé” e “Suíte Chalé”. O MH-A também possui um parque aquático conjugado ao hotel, mini zoológico, fazendinha, centro de convenções e estacionamento.

O MH-B pertence a uma rede internacional de hotel, e também se encontra localizado na região oeste da cidade de Barretos. Sua estrutura predial comporta 76 unidades habitacionais classificadas como “Econômicas”, dentre os serviços oferecidos estão café da manhã, lanches e estacionamento.

Já o MH-D que fica localizado na região norte da cidade, é um empreendimento privado, cuja infraestrutura predial comporta 44 unidades habitacionais denominadas de “Suíte Standard” e “Suíte Luxo”. O hotel oferece serviços de café da manhã e estacionamento.

O MH-G está localizado na região central da cidade. Trata-se de um empreendimento privado com 47 unidades habitacionais em sua estrutura predial. Os apartamentos são denominados como “Standard”, “Deluxe”, e “Suítes”. Incluem-se, nos serviços oferecidos, café da manhã e estacionamento.

Por fim, o MH-J, que também se trata de um empreendimento privado na região central da cidade, possui 44 unidades habitacionais denominadas de “Suíte Standard” e “Suíte Luxo”, em estrutura predial e disponibiliza serviços de café da manhã e estacionamento.

4.2 Análise dos resultados

A apresentação das análises dos hotéis será feita separadamente, a fim de fazer uma análise comparativa entre o roteiro de verificação da acessibilidade aplicado em cada hotel e a entrevista realizada com os proprietários ou gerentes dos empreendimentos.

4.2.1 Análise do Meio de Hospedagem “A”.

O Roteiro de inspeção no MH-A (Quadro 2) iniciou-se pela parte externa da edificação, analisando o estado de conservação da calçada e a existência de rampas. Conforme pode ser observado na Imagem 2, disponível logo mais a frente, a calçada se encontra em bom estado de conservação e possui guias rebaixadas, permitindo o acesso por cadeirantes. Quanto ao acesso de entrada/saída da edificação, foi classificado como acessível, por apresentar rampas com inclinação adequada. A área de circulação na recepção possui largura superior a 1,50m e o balcão de atendimento permite aproximação frontal da pessoa com cadeira de roda (Imagem 3). A localização da unidade habitacional adaptada está em rota acessível, existindo rota de fuga em todos os pavimentos.

ROTEIRO DE INSPEÇÃO – VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NO MH - A	
QUESTÃO ANALISADA	ALTERNATIVA CORRESPONDENTE
ACESSO EXTERNO A EDIFICAÇÃO	
1 - Estado de conservação das calçadas	<i>Bom</i>
2 - Guias rebaixadas	<i>Adequadas</i>
ACESSOS INTERNOS A EDIFICAÇÃO	
3- Acessos à entrada/saída da edificação	<i>Acessíveis, possui rampas com inclinação adequada.</i>
AMBIENTES INTERNOS	
4- Quanto à área de circulação na recepção	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
5- Quanto ao balcão de atendimento	<i>Permite aproximação frontal da pessoa com cadeira de roda.</i>
6- Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.	<i>Estão localizadas em rota acessível</i>
7- Quanto à rota de fuga	<i>Existente em rota acessível em todos os pavimentos</i>
DORMITÓRIO	
8 – Largura da porta de entrada/saída	<i>Entre 80 cm e 89 cm</i>
9- Circulação interna	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
10- Quanto ao mobiliário	<i>Totalmente acessíveis</i>
SANITÁRIO	
11- Largura da porta	<i>Entre 80 cm e 89 cm.</i>
12- Disposição dos acessórios	<i>Dentro da faixa de alcance</i>
13- Instalação das barras de apoio	<i>Existente e em local adequado</i>
14- Dispositivo de chamada de emergência	<i>Inexistente</i>
SINALIZAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	
15 Quanto ao símbolo internacional de acesso (SIA)	<i>Existe em todos os elementos acessíveis</i>
BRAILE	
16- Sinalização em batente	<i>Em nenhuma das portas existentes</i>
17- Em mapas táteis	<i>Em nenhum dos locais indicados</i>
VERIFICAÇÃO DO ESTACIONAMENTO OU LOCAL DE EMBARQUE /DESEMBARQUE	
18 - Sobre a existência do serviço	<i>Local adequado para embarque e desembarque</i>
19- Referente ao estacionamento	<i>Possuem sinalização vertical e horizontal</i>
COMUNICAÇÃO	
20- TPS - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)	<i>10% ou menos dispositivos adequados</i>
21- Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva	<i>Não atende</i>
22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual	<i>Não existe.</i>

Quadro 2 – Roteiro de Inspeção MH-A

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor

Posteriormente avaliou-se a porta de entrada/saída do dormitório, constatando-se que esta mede entre 80cm e 89cm, o que é considerado adequado. A área de circulação dentro do dormitório é superior a 1,50 metros (Imagem 4) e os mobiliários estão dispostos de forma acessível (Imagem 5).

No sanitário, a largura da porta mede entre 80cm e 89cm, os acessórios se encontram dentro da faixa de alcance e as barras de apoio em local adequado, porém inexistente chamada de emergência dentro do sanitário (Imagem 6).

Quanto ao Símbolo Internacional de Acesso (SIA), existe em todos os elementos acessíveis, em contrapartida, não possui sinalização em braile nas portas, batentes ou mesmo mapas táteis.

O MH-A oferece local adequado para embarque e desembarque de pessoas com deficiência e idosos, estando devidamente sinalizado (Imagem 7).

Em relação à comunicação, o hotel não disponibiliza telefone para surdos (TPS), não tem profissionais que atendem em libras e nem mesmo comunicação sonora, como alarmes de alerta para deficientes visuais.



Imagem 2: Calçada

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 3: Balcão de atendimento

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 4: Área de circulação na UH

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 5: Mobiliário
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 6: Sanitário
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 7: Estacionamento
Fonte: Autor da pesquisa

Finalizado o Roteiro de Inspeção no hotel, foi então aplicado o Questionário ao Empreendedor (Quadro 3). Quem respondeu o questionário foi o gerente do hotel, que já trabalha no setor de hotelaria há 25 anos.

O gerente do MH-A demonstra conhecer sobre leis que asseguram o direito dos clientes com deficiência ou mobilidade reduzida, citando o Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo, e descreve, de forma sucinta, o que entende sobre turismo acessível: “é a adaptação dos serviços e estruturas turísticas para o atendimento de pessoas com mobilidade reduzida ou alguma deficiência”. O gerente do MH-A enxerga o mercado brasileiro de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida como oportunidade de trabalho se trabalhado de maneira correta.

Relata também já ter hospedado no hotel pessoas com todos os tipos de deficiência, explicando terem tido dificuldades em alguns momentos para atendê-los, mas que, posteriormente as falhas foram corrigidas para garantir a satisfação dos mesmos. Expôs que os colaboradores do hotel recebem “somente o básico” de treinamento para atender melhor o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida.

O MH-A possui atualmente 72 unidades habitacionais e somente uma é adaptada. Quando há a demanda de pessoas com deficiência, o gerente alega conseguir atender em outras unidades não adaptadas, dependendo da deficiência, por se tratar de um hotel horizontal.

Quando questionado se houve reclamações de pessoas não deficientes por ficarem hospedadas em UHs que são adaptadas, ele afirma já ter havido casos de

hóspedes que se recusaram a ficar no apartamento adaptado, alegando não se sentirem bem.

Por fim, o gerente conta que a estratégia de atendimento ao turista com deficiência usada pela empresa é o atender de maneira profissional, deixando o cliente à vontade, procurando atender ao máximo às solicitações e requerendo, desses clientes, dicas e sugestões de possíveis melhorias e novas adaptações.

ENTREVISTA AO EMPREENDEDOR MH-A	
PERGUNTAS	RESPOSTAS
1-Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?	"Há 25 anos."
2-Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?	"Sim, conheço o Estatuto da Pessoa com Deficiência e o Programa Turismo Acessível do Ministério do Turismo."
3-Em sua opinião o que é turismo acessível?	"É a adaptação dos serviços e estruturas turísticas para o atendimento de pessoas com mobilidade reduzida ou alguma deficiência."
4-Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?	"O mercado brasileiro de pessoas com algum tipo de deficiência, mobilidade reduzida, acidentados, gestantes, obesos e idosos, passam dos 70 milhões de pessoas, sendo um grande mercado a ser trabalhado, sem contar os acompanhantes, que também somam a este número, criando uma grande oportunidade, se trabalhado de maneira correta."
5-Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?	"Pessoas com Deficiência Física, Deficiência Visual, Deficiência Intelectual, Deficiência Auditiva, Deficiência Motor, Obeso e Idoso."
6-Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Sempre que a estrutura e/ou os colaboradores, não estão preparados para atender este público, gera uma dificuldade! Já tivemos dificuldades sim, porém, sempre aprendemos com esta dificuldade e posteriormente nos adaptamos e corrigimos as falhas para garantir a satisfação deste tipo de cliente."
7-Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Muito pouco, somente o básico."
8-Quantas unidades habitacionais este hotel possui?	"72 UHs."
9-Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Sim. Atualmente temos 1 UH totalmente adaptada, porém as demais, por ser um hotel horizontal e dependendo da deficiência, conseguimos atender."
10- Já houve reclamações de pessoas não deficientes por ficarem instaladas em UHs que são adaptadas?	"Sim, já tivemos casos de hóspedes se recusar a ficar no apartamento adaptado. Disseram que não se sentiam bem."
11- Este hotel possui quais estratégias para atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida?	"A Estratégia nossa é atender de maneira profissional, deixando o cliente bem à vontade, tratando como um cliente normal, procurando atender ao máximo as solicitações e solicitando ao mesmo que nos dê dicas e sugestões de possíveis melhorias e novas adaptações."

Quadro 3: Entrevista ao empreendedor MH-A.

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

De acordo com o que foi analisado durante a inspeção no hotel, o MH-A permite o acesso de pessoas com cadeira de roda, idosos e obesos proporcionando autonomia e segurança a esses clientes. Por outro lado, não possui recursos necessários para atender os deficientes auditivos por não disporem de TPS, nem os deficientes visuais por não existirem placas táteis com identificação em Braille do número do quarto, cardápios e lista de canais de TV, informações sobre os serviços de quarto e também mapas táteis com as informações pertinentes ao estabelecimento, como horários de alimentação e rota de fuga e o alarme de emergência.

Quanto à quantidade de UHs adaptadas, não corresponde ao previsto na legislação que recomenda que pelo menos, 5% do total de unidades habitacionais (UH) tenham banheiros adaptados e que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade.

A análise do questionário ao empreendedor revela que o gestor está ciente sobre as leis que asseguram os direitos das pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

4.2.2 Análise do Meio de Hospedagem “B”

Iniciou-se a inspeção no MH-B (Quadro 4), avaliando o acesso externo da edificação e constatando o bom estado de conservação da calçada e a existência de guias rebaixadas. O acesso à entrada/saída da edificação é acessível com rampa de inclinação adequada permitindo o acesso de cadeirantes. A área de circulação na recepção é superior a 1,50 metros e o balcão de atendimento permite aproximação frontal de cadeirantes (Imagem 8).

No MH-B existem quatro unidades habitacionais adaptadas, uma em cada andar do prédio, que se encontram em rota acessível pelo o uso de elevadores. Em contrapartida, a rota de fuga foi avaliada durante a inspeção como parcialmente acessível, por existir apenas escadas (Imagem 9), e não permitir a utilização por cadeirantes durante um eventual incidente.

ROTEIRO DE INSPEÇÃO – VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NO MH - B	
QUESTÃO ANALISADA	ALTERNATIVA CORRESPONDENTE
ACESSO EXTERNO A EDIFICAÇÃO	
1 - Estado de conservação das calçadas	<i>Bom</i>
2 - Guias rebaixadas	<i>Adequadas</i>
ACESSOS INTERNOS A EDIFICAÇÃO	
3- Acessos à entrada/saída da edificação	<i>Acessíveis, possui rampas com inclinação adequada.</i>
AMBIENTES INTERNOS	
4- Quanto à área de circulação na recepção	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
5- Quanto ao balcão de atendimento	<i>Permite aproximação frontal da pessoa com cadeira de roda.</i>
6- Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.	<i>Estão localizadas em rota acessível</i>
7- Quanto à rota de fuga	<i>Existente mas em rota parcialmente acessível.</i>
DORMITÓRIO	
8 – Largura da porta de entrada/saída	<i>Entre 90 cm e 99 cm</i>
9- Circulação interna	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
10- Quanto ao mobiliário	<i>Totalmente acessíveis</i>
SANITÁRIO	
11- Largura da porta	<i>Entre 90 cm e 99 cm.</i>
12- Disposição dos acessórios	<i>Dentro da faixa de alcance</i>
13- Instalação das barras de apoio	<i>Existente e em local adequado</i>
14- Dispositivo de chamada de emergência	<i>Inexistente</i>
SINALIZAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	
15 Quanto ao símbolo internacional de acesso (SIA)	<i>Existe em todos os elementos acessíveis</i>
BRAILE	
16- Sinalização em batente	<i>Apenas em partes das portas existentes</i>
17- Em mapas táteis	<i>Na parede</i>
VERIFICAÇÃO DO ESTACIONAMENTO OU LOCAL DE EMBARQUE /DESEMBARQUE	
18 - Sobre a existência do serviço	<i>Local adequado para embarque e desembarque</i>
19- Referente ao estacionamento	<i>Possuem sinalização vertical</i>
COMUNICAÇÃO	
20- TPS - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)	<i>10% ou menos dispositivos adequados</i>
21- Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva	<i>Não atende</i>
22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual	<i>Está associada à sinalização visual em rotas de fuga, saída de emergência e equipamentos.</i>

Quadro 4 – Roteiro de Inspeção MH-B

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Quanto à inspeção no dormitório, a porta de entrada/saída mede entre 90cm e 99cm, e circulação interna superior a 1,50 metros, sendo os mobiliários totalmente acessíveis (Imagem 10). A porta do sanitário também mede entre 90cm e 99cm, e os acessórios do banheiro estão dispostos dentro da faixa de alcance, há barras de apoio existentes nos locais adequados (Imagem 11), porém não existe dispositivo de chamada de emergência.

Verificou-se que os SIA estão presentes em todos os elementos acessíveis e a sinalização em braile existe em apenas em algumas portas, elevadores e cardápios (Imagem 13).

O MH-B dispõe de vagas no estacionamento reservado e com sinalização vertical para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Imagem 14). Não oferece TPS e não atende pessoas com deficiência auditiva em Libras. A comunicação sonora para pessoas com deficiência visual está associada à sinalização visual em rotas de fuga, saída de emergência e equipamentos.

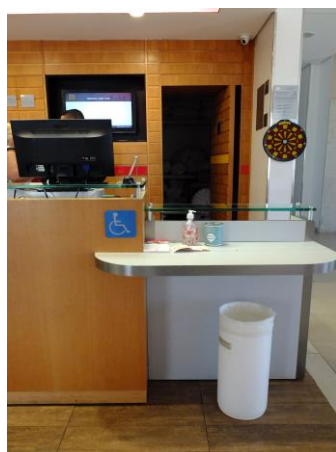


Imagem 8: Balcão de atendimento
Fonte: Autor da pesquisa

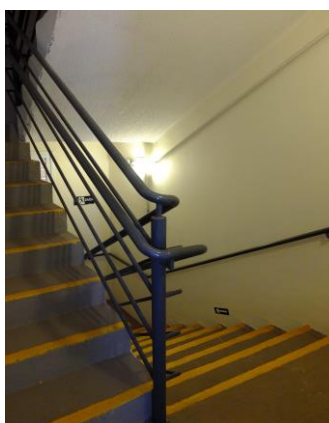


Imagem 9: Rota de fuga
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 10: Mobiliário MH-B
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 11: Sanitário
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 12: Numeral em Braile
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 13: Estacionamento
Fonte: Autor da pesquisa

Finalizada a inspeção, partiu-se para entrevista com o gerente do MH-B, que relata já trabalhar no setor da hotelaria há 10 anos, mas que, nessa empresa específica, trabalha somente há seis meses. Quando questionado sobre leis que asseguram os direitos dos deficientes, o gerente do MH-B explica que esporadicamente, recebe da matriz informes com atualizações de leis, que, por sua vez, são repassados a toda equipe do hotel, afirmando também ter conhecimento do código de defesa do consumidor.

O gerente entende que turismo acessível seja criar possibilidades para o cliente com deficiência física se hospedar bem e com facilidade, como se estivesse em sua casa, e que o mercado turístico deva criar condições para atender esses turistas por questões de cidadania e igualdade.

O gerente relata já terem se hospedado no hotel clientes com deficiência física, motora, com deficiência visual e auditiva, obesos e idosos e que tiveram dificuldades no atendimento com deficientes visuais e auditivos. Expôs ainda que os colaboradores da empresa não possuem treinamento específico voltado para o atendimento de deficientes, somente recebem informações que são repassadas pela própria rede.

O MH-B conta com 76 UHs, sendo quatro adaptadas. As UHs adaptadas estão dispostas uma em cada andar da edificação, e o acesso é pelo uso de elevadores. Segundo o gerente, já houve reclamações de pessoas não deficientes ao ficarem instaladas nessas unidades. Sobre possuir estratégias de atendimento, o gerente afirma que o hotel está dentro das conformidades e que julga estarem preparados, uma vez que são bem orientados pela rede, para atender com respeito os clientes com deficiência física ou mobilidade reduzida.

ENTREVISTA AO EMPREENDEDOR MH-B	
PERGUNTAS	RESPOSTAS
1-Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?	"Há 10 anos."
2-Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?	"Sempre recebemos informes com atualizações de Leis que a própria rede nos envia e que são repassadas para a equipe. Além do mais tem o código de defesa do consumidor."
3-Em sua opinião o que é turismo acessível?	"Turismo acessível é dar para esse cliente a possibilidade de se hospedar bem e com toda a facilidade, que ele possa se sentir bem como se estivesse na casa dele, porque é uma pessoa como todos, ele pode ter uma limitação, mas é um ser humano, com certeza a casa dele já é um local apropriado para ele se locomover e no hotel ele também precisa disso, porque é uma pessoa independente que paga suas contas como um cliente normal. Então tem um grande poder na sociedade e é preciso incluir cada vez mais essa pessoa próxima a gente."
4-Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?	"Eu acredito que por você praticar a cidadania, por você praticar a igualdade e você promove cada vez mais no seu ambiente, enfim, ou na sua casa ou qualquer lugar que está à igualdade com todo mundo. É um cliente que pode ter uma limitação, mas isso não deixa de ser um ser humano igual a todo mundo, que trabalha, paga suas contas, seus impostos, então tem o direito de ir e vir, enfim, no seu momento ou em qualquer situação de sua vida."
5-Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?	"Pessoas com deficiência Física, Deficiência motora, deficiente visual, deficiência auditiva, obeso e idoso."
6-Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Já tivemos dificuldade de como comportar o cliente que possui deficiência visual com o seu cão guia, em que momento você pode entrar com esse animal no apartamento, ou no atendimento de um deficiente auditivo no bar do hotel, como eu entendo se é aquilo mesmo que ele está pedindo. Existem dificuldades sim, mas nós aprendemos com isso."
7-Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Treinamento específico não, a gente tem orientação, nós temos informes que vem pela rede sobre conscientização, a política do hotel, o preparo, eles são formados desse público que hoje cada vez mais tem sua independência e são e vão, mas assim, o específico não, mas sim tem o cardápio, a gente mostra, orienta, se não sabe o sinal a gente passa o cardápio, enfim."
8-Quantas unidades habitacionais este hotel possui?	"76 UHs."
9-Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Sim, são 4 UHs uma unidade em cada andar."
10- Já houve reclamações de pessoas não deficientes por ficarem instaladas em UHs que são adaptadas?	"Já sim, como os apartamentos são vendidos pelo site, [...] no dia que o hotel está cem por cento ocupado existe a possibilidade do último hospede chegar no hotel ter para ele disponível só o quarto adaptado, então as vezes ele não gosta".
11- Este hotel possui quais estratégias para atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida?	"O hotel está dentro das conformidades, estamos preparados e trabalhamos com orientações, sempre com respeito e limites também."

Quadro 5: Entrevista ao empreendedor MH-B

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Dentro do que foi avaliado durante o roteiro de inspeção no MH-B, o hotel oferece condições de acesso e uso em toda edificação para deficientes ou pessoas com mobilidade reduzida, por disporem de rampas adequadas, elevadores com

numeral em braile e quantidade suficiente de UH adaptadas. Porém, em se tratando de segurança, algumas questões devem ser levadas em consideração. Uma é o fato de não dispor de equipamentos como TPS e dispositivo de emergência nos sanitários das unidades, e a outra é em relação à saída de emergência que contém somente escadas, não possibilitado a fuga de cadeirantes em caso de emergência.

A entrevista com o empreendedor revelou que, por se tratar de uma rede de hotéis internacional, os colaboradores seguem as orientações que são repassadas pela própria rede.

4.2.3 Análise do Meio de Hospedagem “D”

Inicialmente, verificou-se a acessibilidade nos acessos externos à edificação (Quadro 6), analisando o estado de conservação da calçada e a existência de rampas. A calçada do MH-D encontra-se em bom estado de conservação, ou seja, é antiderrapante e antitrepidante, porém é inadequadas, pois não possui guias rebaixadas.

ROTEIRO DE INSPEÇÃO – VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NO MH - D	
QUESTÃO ANALISADA	ALTERNATIVA CORRESPONDENTE
ACESSO EXTERNO À EDIFICAÇÃO	
1 - Estado de conservação das calçadas	<i>Bom</i>
2 - Guias rebaixadas	<i>Inadequadas</i>
ACESSOS INTERNOS À EDIFICAÇÃO	
3- Acessos à entrada/saída da edificação	<i>Inacessíveis, possui somente degraus</i>
AMBIENTES INTERNOS	
4- Quanto à área de circulação na recepção	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
5- Quanto ao balcão de atendimento	<i>Não são acessíveis</i>
6- Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.	<i>Não estão em rota acessível</i>
7- Quanto à rota de fuga	<i>Inexistente</i>
DORMITÓRIO	
8 – Largura da porta de entrada/saída	<i>Entre 80 cm e 89 cm</i>
9- Circulação interna	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
10- Quanto ao mobiliário	<i>Parcialmente acessíveis</i>
SANITÁRIO	
11- Largura da porta	<i>Igual ou inferior a 79 cm</i>
12- Disposição dos acessórios	<i>Dentro da faixa de alcance</i>
13- Instalação das barras de apoio	<i>Inexistente</i>
14- Dispositivo de chamada de emergência	<i>Inexistente</i>
SINALIZAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	
15 Quanto ao símbolo internacional de acesso (SIA)	<i>Inexistente</i>
BRAILE	
16- Sinalização em batente	<i>Em nenhuma das portas existentes</i>
17- Em mapas táteis	<i>Em nenhum dos locais indicados</i>
VERIFICAÇÃO DO ESTACIONAMENTO OU LOCAL DE EMBARQUE /DESEMBARQUE	
18 - Sobre a existência do serviço	<i>Local inadequado para embarque e desembarque</i>
19- Referente ao estacionamento	<i>Nenhuma sinalização</i>
COMUNICAÇÃO	
20- TPS - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)	<i>10% ou menos dispositivos adequados</i>
21- Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva	<i>Não atende</i>
22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual	<i>Está associada à sinalização visual em rotas de fuga, saída de emergência e equipamentos.</i>

Quadro 6: Roteiro de inspeção MH-D

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Observou-se que o acesso interno à edificação é inacessível, uma vez que possui somente degraus, segundo mostra a Imagem 14.

Em relação aos ambientes internos, a recepção possui largura superior a 1,50 metros, mas não dispõe de balcão de atendimento acessível (Imagem 15).

Logo após, verificou-se a acessibilidade no dormitório. A largura da porta de entrada/saída do apartamento mede entre 80 cm e 89 cm, a circulação interna é superior a 1,50m (Imagem 16) e os mobiliários são parcialmente adaptados (Imagem 17), uma vez que o guarda-volumes não se encontra em altura acessível.

Verificou-se também a acessibilidade no sanitário (Imagem 18) do apartamento do MH-D, e constatou-se que a largura da porta do sanitário é igual ou inferior a 79 cm, que as disposições dos acessórios estão dentro da faixa de alcance, e que as barras de apoio e dispositivo de chamada de emergência são inexistentes.

Quanto à sinalização dos equipamentos, não possui o SIA, devido à falta de equipamentos adaptados. O MH-D também não possui sinalização em braile nas portas, batentes ou mesmo mapas táteis.

O hotel oferece o serviço de estacionamento (Imagem 19), porém o local é inadequado para embarque e desembarque dos hóspedes por não estar adaptado, uma vez que não dispõe de rampas de acesso para os apartamentos (Imagem 20).

No que diz respeito à comunicação, o hotel não disponibiliza serviço de TPS (telefone para surdos) e não atende pessoas com deficiência auditiva, mas dispõe sinalização visual em rotas de fuga e saída de emergência.



Imagem 14: Acesso interno
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 15: Balcão de atendimento
Fonte: Autor da pesquisa

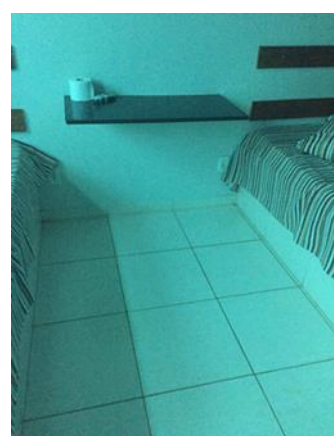


Imagem 16: Interior do dormitório
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 17: Disposição dos Acessórios.

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 18: Sanitário

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 19: Estacionamento

Fonte: Autor da pesquisa

Posteriormente, foi entrevistada a proprietária do hotel, que possui o estabelecimento há 20 anos. Nota-se em suas respostas (Quadro 7), que possui conhecimento, mesmo que de uma forma superficial, sobre a existência de leis e normas de acessibilidade que implicam em adaptações de banheiros e uso rampas. Da mesma forma, demonstra ter uma breve noção sobre turismo acessível, dizendo que este é “para todos, sendo deficientes ou não”. A proprietária MH-D acredita que o mercado turístico deva criar condições para atender aos turistas com deficiência física ou mobilidade reduzida, porque existe uma demanda crescente, ou seja, que, cada vez mais, pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida têm viajado.

A proprietária relata que, no MH-D, já se hospedaram pessoas idosas, obesos, pessoa com deficiência física e deficiência motora e que não houve nenhuma dificuldade no atendimento, pois “a pessoa estava acompanhada”. Afirmou, entretanto, que caso haja necessidade de auxiliá-los, os funcionários da empresa têm capacidade, mesmo não tendo recebido nenhum tipo de treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida.

Ela reconhece que nenhuma das 44 unidades habitacionais do MH-D possui equipamentos e instalações adaptadas, fato esse constatado durante a aplicação do roteiro de inspeção. No entanto, destacou que possui interesse em adotar a acessibilidade na edificação, alegando que existem dificuldades para se implantar a acessibilidade devido à falta de espaço, uma vez que todo o terreno está tomado pela construção, e à dificuldade financeira.

ENTREVISTA AO EMPREENDEDOR MH-D	
PERGUNTAS	RESPOSTAS
1-Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?	<i>Há 20 anos</i>
2-Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?	<i>Sim, rampas, banheiros adequados</i>
3-Em sua opinião o que é turismo acessível?	<i>Turismo para todas as pessoas, deficientes ou não.</i>
4-Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?	<i>Para todos os deficientes físicos querem viajar e estão viajando mais.</i>
5-Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?	<i>Idoso, obeso, deficiência física e deficiência motora</i>
6-Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>Não porque normalmente estão acompanhados</i>
7-Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>Se precisar, todos têm capacidade para auxiliar.</i>
8-Quantas unidades habitacionais este hotel possui?	<i>44 unidades habitacionais</i>
9-Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>Não, nenhum apartamento é adaptado.</i>
12-Este hotel possui interesse em adotar a acessibilidade em sua edificação?	<i>Sim</i>
13-Quais são as maiores dificuldades para se implantar a acessibilidade no empreendimento hoteleiro?	<i>A área já está toda construída, o espaço entre cama e banheiro é pequeno e dificuldade financeira.</i>

Quadro 7: Entrevista ao empreendedor MH-D

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Por meio do roteiro de inspeção da acessibilidade, pode-se averiguar que esse meio de hospedagem não permite o acesso de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, conforme determina a lei 13.146 /2015, artigo 3º, que prevê que pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida tenham condições de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos das edificações de uso público.

4.2.4 Análise do Meio de Hospedagem “G”

Aplicou-se o roteiro de inspeção (Quadro 8) no MH-G, inicialmente, pelo acesso externo à edificação. Verificou-se que a calçada se encontra em bom estado de conservação, porém não existem guias rebaixadas. O acesso de entrada/saída da edificação, por possuir somente degraus, foi classificado como inacessível (Imagem 20).

Os ambientes internos posteriormente foram avaliados. A área de circulação na recepção possui largura superior a 1,50 metros e o balcão de atendimento não permite aproximação frontal de cadeirantes, sendo avaliado como inacessível (Imagem 21). Contatou-se que as UH não se encontram em rota acessível, uma vez que o acesso é feito somente por escada, não permitindo o acesso de cadeirantes (Imagem 22). Apurou-se também, durante a inspeção, a inexistência de rota de fuga.

ROTEIRO DE INSPEÇÃO – VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NO MH - G	
QUESTÃO ANALISADA	ALTERNATIVA CORRESPONDENTE
ACESSO EXTERNO À EDIFICAÇÃO	
1 - Estado de conservação das calçadas	<i>Bom</i>
2 - Guias rebaixadas	<i>Inadequadas</i>
ACESSOS INTERNOS À EDIFICAÇÃO	
3- Acessos à entrada/saída da edificação	<i>Inacessíveis, possui somente degraus.</i>
AMBIENTES INTERNOS	
4- Quanto à área de circulação na recepção	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
5- Quanto ao balcão de atendimento	<i>Não são acessíveis</i>
6- Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.	<i>Não estão em rota acessível</i>
7- Quanto à rota de fuga	<i>Inexistente</i>
DORMITÓRIO	
8 – Largura da porta de entrada/saída	<i>Entre 80 cm e 89 cm</i>
9- Circulação interna	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
10- Quanto ao mobiliário	<i>Parcialmente acessíveis</i>
SANITÁRIO	
11- Largura da porta	<i>Igual ou inferior a 79 cm</i>
12- Disposição dos acessórios	<i>Parcialmente dentro da faixa de alcance</i>
13- Instalação das barras de apoio	<i>Inexistente</i>
14- Dispositivo de chamada de emergência	<i>Inexistente</i>
SINALIZAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	
15 Quanto ao símbolo internacional de acesso (SIA)	<i>Inexistente</i>
BRAILE	
16- Sinalização em batente	<i>Em nenhuma das portas existentes</i>
17- Em mapas táteis	<i>Em nenhum dos locais indicados</i>
VERIFICAÇÃO DO ESTACIONAMENTO OU LOCAL DE EMBARQUE /DESEMBARQUE	
18 - Sobre a existência do serviço	<i>Local inadequado para embarque e desembarque</i>
19- Referente ao estacionamento	<i>Nenhuma sinalização</i>
COMUNICAÇÃO	
20- TPS - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)	<i>10% ou menos dispositivos adequados</i>
21- Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva	<i>Atende através da linguagem de sinais.</i>
22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual	<i>Não existe.</i>

Quadro 8: Roteiro de inspeção MH-G

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Passou-se então para avaliação do dormitório. A largura da porta entrada/saída mede entre 80cm e 89cm, o que é considerado, pelas normas técnicas brasileiras, como adequado. A circulação dentro do dormitório possui largura superior a 1,50 metros (Imagem 23), o que permite que cadeirantes façam manobras de giro e os mobiliários são parcialmente acessíveis, devido a alguns móveis não estarem em área de alcance para cadeirantes.

A porta do sanitário possui largura igual a 79cm, sendo essas medidas considerada inadequadas por não permitirem a passagem de cadeiras de roda, que medem em média acima de 80cm. As disposições dos acessórios estão parcialmente dentro da faixa de alcance e não existem barras de apoio e dispositivos de chamada de emergência (Imagem 24).

Quanto ao SIA são inexistentes por não haver nenhum elemento acessível. O hotel não possui sinalização em Braille em batentes ou mesmo mapas táteis.

O MH-G oferece o serviço de estacionamento, porém não detém local adequado e sinalizado para embarque/desembarque de clientes com deficiência física ou mobilidade reduzida (Imagem 25).

O hotel não disponibiliza de TPS e comunicação sonora para deficientes visuais, mas realiza atendimento em libras.

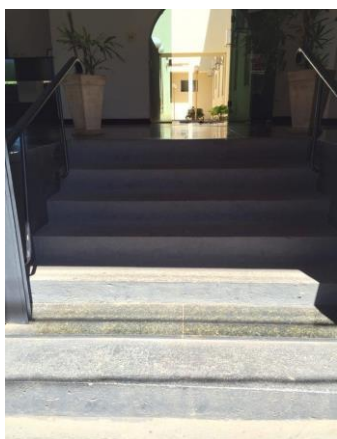


Imagem 20: Acesso Interno
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 21: Balcão de atendimento
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 22: Acesso às UHs
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 23: Dormitório

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 24: Sanitário

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 25: Estacionamento

Fonte: Autor da pesquisa

A entrevista ao empreendedor (Quadro 9), foi aplicada ao gerente do MH-G, que tem 15 anos de experiência no setor hoteleiro. Inicialmente quando questionado sobre conhecer alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente com deficiência ou mobilidade reduzida, o gerente disse conhecer a Lei 13.146, ou seja, o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Para ele, turismo acessível “é permitir às com deficiência ou mobilidade reduzida a atividade turística permitindo o alcance de serviços e edificações”. Nesse contexto, acredita que o mercado turístico deva ser acessível a todos, sem exceção, e que o deficiente precisa estar incluso nos programas de turismo.

Relatou também, durante a entrevista que já recebeu no hotel pessoas com deficiência física, motora, visual e auditiva, assim como obesos e idosos, e disse não ter havido nenhuma dificuldade no atendimento a essas pessoas, alegando que os colaboradores do hotel possuem treinamento para melhor atender o cliente com deficiência, inclusive destacou o fato de o hotel dispor de funcionários com habilidade em libras.

O MH-G possui 47 UHs e nenhuma unidade adaptada. Em relação a isso, o gerente afirmou que estão trabalhando para tornar a edificação acessível e explicou que o MH-G é um dos primeiros empreendimentos hoteleiros da cidade, por isso, por se tratar de uma construção antiga, a adaptação se torna igualmente difícil.

ENTREVISTA AO EMPREENDEDOR MH-G	
PERGUNTAS	RESPOSTAS
1-Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?	"Há 15 anos."
2-Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?	"Sim, a Lei 13146."
3-Em sua opinião o que é turismo acessível?	"É permitir à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida a atividade turística permitindo o alcance de serviços e edificações."
4-Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?	"O turismo tem que ser acessível a todos, sem exceção e o deficiente tem que estar incluso nos programas turísticos."
5-Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?	"Pessoas com Deficiência Física, Deficiência Visual, Deficiência Auditiva, Deficiência Motora, Obeso e Idoso."
6-Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Não."
7-Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Sim, temos funcionários com habilidade em libras e estamos trabalhando para melhorar a mobilidade de deficientes."
8-Quantas unidades habitacionais este hotel possui?	"47 UHs."
9-Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?	"Não, mas como já dito, o Hotel está trabalhando para adaptar as UHs."
12-Este hotel possui interesse em adotar a acessibilidade em sua edificação?	"Sim, estamos trabalhando nisso."
13-Quais são as maiores dificuldades para se implantar a acessibilidade no empreendimento hoteleiro?	"O hotel é um dos primeiros empreendimentos hoteleiros da cidade, e por ser muito antiga a construção, a adaptação se torna igualmente difícil."

Quadro 9: Entrevista ao empreendedor MH-G

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Por meio do roteiro de inspeção, pode-se constatar que o MH-G não atende às normas delineadas pelas leis vigentes, visto que suas dependências não permitem o acesso de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida com autonomia e segurança nas instalações do hotel. Apesar de realizarem atendimento em libras para deficientes auditivos, o hotel não disponibiliza equipamentos como TPS.

O gerente demonstrou conhecer sobre a existência de leis que assegura o direito dos deficientes, mostrando estar consciente de que o hotel não as atende, mas manifestou interesse em tornar a edificação acessível.

4.2.5 Análise do Meio de Hospedagem “J”

O Roteiro de inspeção (Quadro 10) foi aplicado no MH-J inicialmente pelos acessos externos da edificação. O estado de conservação das calçadas se encontra em bom estado, porém não possuem guias rebaixadas. O acesso à entrada/saída da edificação é inacessível, pois possui somente degraus (Imagem 26). Nos ambientes internos, constatou-se que a recepção tem largura superior a 1,50 metros e que o balcão de atendimento não permite aproximação frontal (Imagem 27), não sendo considerado portanto acessível, que as unidades habitacionais não se encontram em rota acessível, por haver vários degraus no trajeto até as unidades (imagem 28), e que, não há rota de fuga.

ROTEIRO DE INSPEÇÃO – VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NO MH - J	
QUESTÃO ANALISADA	ALTERNATIVA CORRESPONDENTE
ACESSO EXTERNO À EDIFICAÇÃO	
1 - Estado de conservação das calçadas	<i>Bom</i>
2 - Guias rebaixadas	<i>Inadequadas</i>
ACESSOS INTERNOS A EDIFICAÇÃO	
3- Acessos à entrada/saída da edificação	<i>Inacessíveis, possui somente degraus.</i>
AMBIENTES INTERNOS	
4- Quanto à área de circulação na recepção	<i>Possuem largura superior a 1,50m</i>
5- Quanto ao balcão de atendimento	<i>Não são acessíveis</i>
6- Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.	<i>Não estão em rota acessível</i>
7- Quanto à rota de fuga	<i>Inexistente</i>
DORMITÓRIO	
8 – Largura da porta de entrada/saída	<i>Entre 80 cm e 89 cm</i>
9- Circulação interna	<i>Não são acessíveis</i>
10- Quanto ao mobiliário	<i>Parcialmente acessíveis</i>
SANITÁRIO	
11- Largura da porta	<i>Igual ou inferior a 79 cm</i>
12- Disposição dos acessórios	<i>Parcialmente dentro da faixa de alcance</i>
13- Instalação das barras de apoio	<i>Inexistente</i>
14- Dispositivo de chamada de emergência	<i>Inexistente</i>
SINALIZAÇÃO EM EQUIPAMENTOS	
15 Quanto ao símbolo internacional de acesso (SIA)	<i>Inexistente</i>
BRAILE	
16- Sinalização em batente	<i>Em nenhuma das portas existentes</i>
17- Em mapas táteis	<i>Em nenhum dos locais indicados</i>
VERIFICAÇÃO DO ESTACIONAMENTO OU LOCAL DE EMBARQUE /DESEMBARQUE	
18 - Sobre a existência do serviço	<i>Local inadequado para embarque e desembarque</i>
19- Referente ao estacionamento	<i>Nenhuma sinalização</i>
COMUNICAÇÃO	
20- TPS - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)	<i>10% ou menos dispositivos adequados</i>
21- Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva	<i>Não atende.</i>
22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual	<i>Não existe</i>

Quadro 10: Roteiro de inspeção MH-J

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

Em relação ao dormitório, dispõe de porta entrada/saída com largura entre 80cm e 89cm, considerado adequada, circulação interna inferior a 0,90cm, sendo classificada portanto como inacessível (Imagem 29), e mobiliários parcialmente acessíveis, dada a existência de elementos fora da área de alcance.

Quanto ao sanitário, a porta tem largura igual ou inferior a 79cm considerada inadequada, a disposição dos acessórios se encontram parcialmente dentro da faixa de alcance, as barras de apoio são inexistentes, assim como o dispositivo de chamada de emergência (Imagem 30).

Na edificação não existe SIA, bem como sinalização em braile em batentes ou mapas táteis.

O estacionamento (Imagem 31) do local é inadequado para embarque e desembarque de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida por não dispor de sinalização adequada e também por se encontrar do outro lado da avenida que se encontra o hotel. Quanto à comunicação, o hotel não oferece TPS, não atende pessoas com deficiência auditiva e não dispõe de comunicação sonora para pessoas com deficiência visual.



Imagem 26: Acesso Interno
Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 27: Balcão de atendimento
Fonte: Autor da Pesquisa



Imagem 28: Acesso as UH
Fonte: Autor da Pesquisa



Imagem 29: Dormitório

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 30: Sanitário

Fonte: Autor da pesquisa



Imagem 31: Estacionamento

Fonte Autor da pesquisa

A entrevista ao empreendedor (Quadro 11) foi aplicada diretamente ao proprietário do MH-J, que trabalha no setor da hotelaria há 9 anos.

Quando questionado se tem conhecimento sobre leis ou normas que assegura o direito do cliente com deficiência, o proprietário do MH-J diz estar ciente de que existem algumas prioridades, mas não sabe, exatamente quais são. Sobre turismo acessível, o proprietário relata não ter conhecimento sobre o assunto, supondo ser algo ligado a entidades de eventos, entidades de pessoas ou mesmo ligado à quantidade de turistas na cidade, reconhecendo não saber exatamente do que se trata ao afirmar, que precisaria de mais explicações a respeito do assunto.

O proprietário acredita que o mercado turístico deva criar condições para atender ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida, por esse público, se tratar, de “hospedes normais”.

No hotel, já se hospedaram pessoas com deficiência visual, obesos e idosos. A esse respeito, o proprietário declara, não ter havido problemas no atendimento desses clientes. No que se refere à experiência que teve com o hóspede com deficiência visual, relata que ele estava acompanhado e que tinha o costume de viajar.

Quando questionado se os funcionários possuíam algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência física, ele explica que o treinamento é o dia-a-dia que acaba os ensinando.

O MH-J possui 44 unidades habitacionais e, dessas, nenhuma se encontra adaptada. O proprietário expõe que existe interesse em adotar acessibilidade na

edificação, mas que existem dificuldades no momento, por se tratar de uma construção antiga com muitas escadas e também dificuldades financeiras.

ENTREVISTA AO EMPREENDEDOR MH-J	
PERGUNTAS	RESPOSTAS
1-Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?	<i>"Há 9 anos."</i>
2-Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?	<i>"Estou ciente de que existem algumas prioridades, mas não sei exatamente quais."</i>
3-Em sua opinião o que é turismo acessível?	<i>"Não sei dizer o que é exatamente turismo acessível, talvez fosse alguma coisa ligada à entidade de eventos, entidade de pessoas ou a quantidade de turistas na cidade. Precisaria de uma explicação do que seria isso."</i>
4-Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?	<i>"Porque ele é uma pessoa, um hospede normal."</i>
5-Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?	<i>"Pessoas com Deficiência Visual, Obeso e Idoso."</i>
6-Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>"Os deficientes visuais que estiveram aqui já tinham o costume, viajavam bastante e estavam acompanhados com três monitores que os auxiliavam para andar, tomar café, entre outras coisas."</i>
7-Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>"Na verdade o nosso treinamento é no dia a dia mesmo. Cursos eu fiz alguma coisa, mas nada que eu tenha um certificado, mas é o dia a dia que acaba ensinando a gente aqui."</i>
8-Quantas unidades habitacionais este hotel possui?	<i>"44 UHs."</i>
9-Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?	<i>"Não, nenhuma UH adaptada."</i>
12-Este hotel possui interesse em adotar a acessibilidade em sua edificação?	<i>"Sem dúvida, com certeza. Como no momento estamos com dificuldades financeiras, a gente não deixou para segundo plano, porem faz parte do projeto."</i>
13-Quais são as maiores dificuldades para se implantar a acessibilidade no empreendimento hoteleiro?	<i>"Por ser uma construção antiga, estamos com projeto para estar adaptando justamente a questão da rampa da entrada, [...] colocar corrimão nos degraus, [...] quem sabe separar um espaço na parte de baixo para o café ser servido sem necessidade de subir escadas, mas para isso eu teria que perder um apartamento. São algumas hipóteses que podem ser trabalhadas também."</i>

Quadro 11: Entrevista ao empreendedor MH-J

Fonte: Elaborado com base em pesquisa realizada pelo autor.

O roteiro de inspeção mostrou que esse meio de hospedagem não atende às legislações vigentes, impedindo que pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida usufruam do espaço com autonomia e segurança. A ausência de rampas impede o acesso de cadeirante na edificação, assim como a falta de unidades habitacionais adaptadas, uso de equipamentos como TPS, comunicação em libras, SIA, e placas em braile, o que dificulta a permanência de pessoas com outras deficiências também.

O proprietário, apesar de ter interesse em adotar acessibilidade na edificação, demonstra pouco conhecimento sobre o assunto, o que torna o processo de adaptação do meio de hospedagem mais complexo.

A partir da análise da coleta de dados apresentada acima, pode-se inferir que:

- Existe baixo nível de acessibilidade em empreendimentos e na prestação de serviços turísticos. Um aspecto que chama a atenção é o baixo número de quartos acessíveis em meios de hospedagem.

- Os locais apresentam baixa qualificação dos recursos humanos no atendimento às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e baixo nível de acessibilidade em empreendimentos e na prestação de serviços turísticos.

Entende-se que tal inaptidão refere-se tanto a problemas estruturais quanto a questões relacionadas à prestação de serviços e à acessibilidade na comunicação com as pessoas com deficiência. Observa-se, diante disso, que o setor de turismo ainda precisa avançar muito na qualificação de seus prestadores de serviços, principalmente em temas sensíveis como a acessibilidade.

Verificou-se assim, que é imprescindível realizar esforços de qualificação e sensibilização dos prestadores de serviços turísticos, incentivando-os a adaptarem os seus empreendimentos e a prepararem seu quadro de pessoal para bem atender às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. São necessários a criação e o fortalecimento e difusão de normas, regras e condições de acessibilidade a serem observados por todos os prestadores de serviços turísticos, com destaque para os meios de hospedagens e transportadoras turísticas. Dessa forma, os destinos e produtos turísticos brasileiros podem se tornar cada vez mais competitivos no mercado.

Em resposta à questão investigativa que norteou esse estudo, “o setor de hospedagem possui adaptação de equipamentos e instalações visando o atendimento de pessoas com deficiências?”, podemos constatar que, dos pesquisados, dois empreendimentos possuem parcialmente adaptação de equipamentos e instalações que visam o atendimento de pessoas com deficiências; os demais foram considerados inadequados para atender pessoas com deficiências.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se na pesquisa realizada que, embora a conscientização da importância da acessibilidade tenha crescido de forma significativa no Brasil e no mundo, refletindo este resultado na legislação e nas políticas públicas voltadas para o tema, há ainda ausência, no caso dos empreendimentos hoteleiros, maior investimento para torná-los acessíveis.

Entende-se que o programa do Ministério do Turismo, “Turismo acessível”, que se constitui em um conjunto de ações para promover a inclusão social e o acesso de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida na atividade turística com segurança e autonomia, é bastante promissor, mas ainda é preciso avançar, para atender às pessoas portadoras de algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida, a fim de dar autonomia a essas pessoas.

Embora existam avanços em estudos e pesquisas no âmbito do setor, constata-se ainda, ausências de produção nessa área, que certamente ocorrem devido as inúmeras dificuldades na produção e organização de dados de forma contínua. Ainda são desconhecidos por exemplo, dados sobre o perfil do turista com deficiência, esse fator dificulta a realização das pesquisas nessa temática.

Em consequência disso, fica difícil aos gestores públicos e privados a formatação de produtos e a especialização de serviços direcionados para esse público. Por isso, é importante conhecer as necessidades de consumo das pessoas com deficiência e ou mobilidade reduzida.

É urgente realizar pesquisas para conhecer os hábitos de consumo, os locais mais visitados, as fontes de informação e hábitos de mídia mais utilizados pela pessoa com deficiência a fim de que a comunicação se torne mais efetiva e contribua para a definição de estratégias de posicionamento de destinos no mercado turístico. É relevante conhecer o público que se deseja conquistar, bem como suas necessidades e características.

Verifica-se que, na atividade turística, não existem informações sobre a acessibilidade de atrativos, empreendimentos e serviços turísticos. Atualmente encontram-se informações inconsistentes e duvidosas, dificultando a escolha e decisão do deficiente quando busca informações para planejar sua viagem. Essa falta de informações dificulta também a formulação e implementação de políticas públicas para o setor.

Com a finalidade de mudar esse cenário, é necessário produzir informações sobre a acessibilidade dos empreendimentos e atrações turísticas no Brasil. Dessa forma, o direito à acessibilidade tutelado pela Constituição Federal poderá ser exercido por todos os cidadãos com deficiência.

A única alternativa para tornar os espaços acessíveis a todos é o acesso as informações sobre as legislações, normas e formas de tratamento relacionadas às pessoas com deficiência. A acessibilidade no turismo será garantida quando existir envolvimento de todos na divulgação e disseminação das normatizações existentes e na participação ativa de todos envolvidos diretamente com o turismo.

Conclui-se que o turismo acessível estará garantido quando existir planejamento participativo em que todos os atores sociais estejam envolvidos. Por isso, é urgente a necessidade de articulação entre comunidade, trade turístico e gestores federais, estaduais e municipais.

REFERÊNCIAS

AGUIRRE, R.S.J.B. **Recreação E Turismo Para Todos**. Rio de Janeiro: Educus, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050:2004** - Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo**. 7. ed. São Paulo: SENAC, 2002.

BITTAR, E.C.B. **Curso de Filosofia Política**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Congresso Nacional, 1988. Disponível em: <<http://goo.gl/r01K0e>>. Acesso em: 03 de jan. 2017.

_____. 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> Acesso em: 03 de jan. 2017.

_____. **Secretaria dos Direitos Humanos**. Avanços das Políticas Públicas para as Pessoas com Deficiência: Uma análise a partir das Conferências Nacionais. Brasília, 2012.

_____. **Turismo acessível: Introdução a uma viagem de inclusão**. V.1. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

DRAIBE, S.M.; RIESCO, M. (2009), El Estado de Bienestar Social en América Latina. Una nueva estrategia de desarrollo. Madrid: Fundación Carolina.

DYE, T.D. Understanding Public Policy. Englewood Cliffs, N.J.: PrenticeHall. 1984.

FILHO, A.G. **Avaliação da acessibilidade em hotéis: Métodos e mensuração**. Tese de Doutorado (Arquitetura e Urbanismo) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

GIL, A.C. **Como Elaborar projetos de pesquisa**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1999.

LASWELL, H.D. **Politics: Who Gets What, When, How**. Cleveland, Meridian Books. 1958.

LOWI, T. "American Business, Public Policy, Case Studies and Political Theory", **World Politics**, 16: 677-715. 1964

_____. "Four Systems of Policy, Politics, and Choice". **Public Administration Review**, 32: 298-310. 1972.

LYNN, L. E. **Designing Public Policy**: A Casebook on the Role of Policy Analysis. Santa Monica, Calif.: Goodyear. 1980.

MINISTÉRIO DO TURISMO. 2007. **Plano nacional de turismo 2007/2010**: uma viagem de inclusão. Brasília: MTur.

MEAD, L. M. **Public Policy**: Vision, Potential, Limits, Policy Currents, Fev: 1-4. 1995.

MELO, M.A. (1999), "Estado, governo e políticas públicas", *in* Sergio Miceli (org.), *O que ler na ciência social brasileira (1970-1995)*, São Paulo, Sumaré.

PETERS, B. G. **American Public Policy**. Chatham, N.J.: Chatham House. 1986.

SASSAKI, R.K. **Inclusão**: Construindo uma sociedade para todos. 5.ed. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

SOUZA, C. Políticas Públicas: uma revisão da literatura. IN: **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 20-45.

APÊNDICE A – ROTEIRO DA ENTREVISTA APLICADA

Questionário do empreendedor

- 1- Há quanto tempo trabalha no setor de hotelaria?
- 2- Você conhece alguma lei ou norma que assegura os direitos do cliente que possui deficiência física ou mobilidade reduzida?
- 3- Em sua opinião o que é turismo acessível?
- 4- Por qual motivo você acredita que o mercado turístico deve criar condições para atender ao turista com deficiência física ou mobilidade reduzida?
- 5- Quais tipos de pessoas com deficiência já procuraram os serviços deste hotel?
 Deficiência Física Deficiência Visual
 Deficiência Intelectual Deficiência Auditiva
 Deficiência Motora Obeso Idoso
- 6- Houve algum tipo de dificuldade no atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?
- 7- Os colaboradores desta empresa possuem algum treinamento para melhor atender o cliente com deficiência ou mobilidade reduzida?
- 8- Quantas unidades habitacionais este hotel possui?
- 9- Este hotel possui equipamentos e instalações adaptados? Quantas UHs são acessíveis para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

Em caso de afirmações responda as questões 10 e 11, caso contrário pule para as questões 12 e 13.

- 10- Já houve reclamações de pessoas não deficientes por ficarem instaladas em unidades habitacionais que são adaptadas?
- 11- Este hotel possui quais estratégias para atendimento ao turista com deficiência ou mobilidade reduzida?
- 12- Este hotel possui interesse em adotar a acessibilidade em sua edificação?

13-Quais são as maiores dificuldades para se implantar a acessibilidade no empreendimento hoteleiro?

ANEXO A – ROTEIRO DE INSPEÇÃO APLICADO

VERIFICAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NOS MEIOS DE HOPEDAGEM

Acessos externos à edificação

1- Estado de conservação das calçadas

- a) Bom
- b) Regular
- c) Ruim
- d) Péssimo

2 – Guias rebaixadas

- a) Adequadas
- b) Inadequadas
- c) Utilizado mas fora da norma
- d) Adaptáveis

Acessos internos à edificação

3 – Acessos à entrada/saída da edificação

- a) Acessíveis, possui rampas com inclinação adequada.
- b) Parcialmente acessíveis, possui rampa fora da norma.
- c) Inacessíveis, possui somente degraus.

Ambientes internos

4- Quanto à área de circulação na recepção

- a) Possuem largura superior a 1,50m
- b) Possuem largura entre 1,20 e 1,50m
- c) Possuem largura entre 1,00m e 0,80m
- d) Não são acessíveis

5 – Quanto ao balcão de atendimento

- a) Permite aproximação frontal da pessoa com cadeira de roda
- b) Existe mas fora das normas
- c) Não são acessíveis

6 – Quanto à localização das unidades habitacionais adaptadas.

- a) Estão localizadas em rota acessível
- b) Estão localizadas em rotas parcialmente acessível
- c) Não estão em rota acessível

7 - Quanto à rota de fuga

- a) Existente em rota acessível em todos os pavimentos
- b) Existente, mas em rota parcialmente acessível
- c) Inexistente

Dormitório

8 – Largura da porta de entrada/saída.

- a) Igual ou superior a 1m
- b) Entre 90 cm e 99 cm
- c) Entre 80 cm e 89 cm
- d) Igual ou inferior a 79 cm

9 – Circulação interna

- a) Possuem largura superior a 1,50m
- b) Possuem largura entre 1,20 e 1,50m
- c) Possuem largura entre 0,90cm e 1,20m
- d) Não são acessíveis

10 – Quanto ao mobiliário

- a) Totalmente acessíveis
- b) Parcialmente acessíveis
- c) Inacessíveis

Sanitário

11 – Largura da porta

- a) Igual ou superior a 1m
- b) Entre 90 cm e 99 cm
- c) Entre 80 cm e 89 cm
- d) Igual ou inferior a 79 cm

12 - Disposição dos acessórios

- a) Dentro da faixa de alcance
- b) Parcialmente dentro da faixa de alcance
- c) Fora da faixa de alcance
- d) Inexistente

13 - Instalação das barras de apoio

- a) Existente e em local adequado
- b) Existente, porém em local inadequado.
- c) Inexistente

14 – Dispositivo de chamada de emergência

- a) Existente mas e em local adequado
- b) Existente mas em local inadequado
- c) Inexistente

Sinalização em equipamentos

15 – Quanto ao SIA*

- a) Existe em todos os elementos acessíveis
- b) Existe na maioria dos elementos acessíveis
- c) Existe em parte dos elementos acessíveis
- d) Inexistente

Braile

16 - Sinalização em batentes

- a) Em todas as portas existentes
- b) Apenas em partes das portas existentes
- c) Em nenhuma das portas existentes

17 - Em mapas táteis

- a) Em superfícies inclinadas
- b) Na parede
- c) Em nenhum dos locais indicados

Verificação do estacionamento ou local de embarque /desembarque

18 - Sobre a existência do serviço.

- a) Local adequado para embarque e desembarque
- b) Local adequado para estacionamento
- c) Local inadequado para embarque e desembarque
- d) Local inadequado para estacionamento
- e) Não existe local adequado para embarque e desembarque

19 - Referente ao estacionamento

- a) Possuem sinalização vertical
- b) Possuem sinalização horizontal
- c) Nenhuma sinalização

Comunicação

20 – TPS** - Dispositivos adequados e acessíveis à utilização dos serviços (em %)

- a) 100% - Todos adequados e acessíveis
- b) Entre 80 e 100% adequados e acessíveis
- c) Entre 50 e 80% adequados e acessíveis
- d) Entre 30 e 50% adequados e acessíveis
- e) Entre 10 e 30% adequados e acessíveis
- f) 10% ou menos dispositivos adequados

21 - Sobre o atendimento à pessoa com deficiência auditiva

- a) Atende através da linguagem de sinais
- b) Não atende

22 - Comunicação sonora para pessoas com deficiência visual

a) Está associada à sinalização visual em rotas de fuga, saídas de emergência e equipamentos.

b) Possui alarmes sonoros vinculados a alarmes visuais, para orientação das pessoas com deficiência auditiva.

c) Não existe

*SIA - Símbolo Internacional de Acesso

**TPS - Telefone para surdos