

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF  
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E TURISMO  
CURSO DE TURISMO**

**ALINE BARCELLOS LATTARI**

**Acessibilidade em hotéis  
A visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca**

**Niterói  
2009**

**ALINE BARCELLOS LATTARI**

**Acessibilidade em hotéis**

**A visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense, como requisito de avaliação para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

Prof. Msc. Adonai Teles– Orientador

**Niterói**

**2009**

**ALINE BARCELLOS LATTARI**

**Acessibilidade em hotéis**

**A visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Turismo da Universidade Federal Fluminense, como requisito de avaliação para a obtenção do grau de Bacharel em Turismo.

---

Presidente: Prof. Msc. Adonai Teles– Orientador UFF

---

Membro: Prof. Msc. Ana Paula Garcia Spolon- UFF

---

Membro: Prof. Msc. André Meyer Coelho- Ebape- FGV

Niterói, julho de 2009.

## **AGRADECIMENTOS**

Meus sinceros agradecimentos ao professor Adonai Teles, por sua dedicação e disponibilidade em compartilhar sua sabedoria. Obrigada pela paciência e firmeza com o qual conduziu este estudo.

À professora Erly, por sua ajuda com a metodologia e pela sugestão do tema desta pesquisa.

Ao professor Eduardo Vilela por me escutar e me oferecer ajuda quando mais precisei. Não tenho palavras para agradecer o apoio em um momento tão difícil.

À minha família, que me deu o suporte necessário durante todas as fases da minha vida e por serem um exemplo para mim. Ao meu namorado Guto, que me ensinou a ter coragem e nunca desistir, por piores que pareçam as dificuldades.

Às minhas amigas Tércia Carneiro, Gabriela Bevilacqua e Paola Lohmann, pela amizade e carinho construídos ao longo destes anos.

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

Figura 1: Símbolo internacional de acesso

Figura 2: Balcões de atendimento acessíveis

Figura 3: Transporte de cadeirantes em táxis adaptados

Figura 4: Acesso para a piscina

Figura 5: Aspectos que afetam a experiência do cadeirante em um hotel

Figura 6: Adaptação em hotéis

Figura 7: Aspectos que afetam a experiência do cadeirante em um hotel

## **RESUMO**

Neste trabalho foi investigada a acessibilidade dos cadeirantes na hotelaria. Buscou-se saber como as adaptações, ou sua falta, afetam a experiência turística do cadeirante. Para tanto, procurou-se conhecer estas pessoas e entender seu comportamento, suas escolhas e necessidades. Procurou-se, também, saber dos gerentes de hotéis como eles vêem as adaptações nos hotéis e como elas são administradas. Foram realizadas entrevistas com o intuito de colher informações sobre a experiência destas pessoas: os cadeirantes enquanto hóspedes de um hotel; e os gerentes como responsáveis pelas adaptações. Ambos os grupos também responderam questionários. Os resultados obtidos permitem supor que as adaptações afetam a experiência turística dos cadeirantes na maneira como eles escolhem os hotéis em que vão se hospedar, no preço que eles se dispõem a pagar pela diária e na qualidade da experiência. No caso dos hotéis, percebe-se que a acessibilidade é vista, ainda, como a existência de um simples quarto, adaptado.

**Palavras-chave:** Hotelaria; cadeirantes; acessibilidade; adaptação, Brasil.

## **ABSTRACT**

The purpose of the following paper is to research the accessibility of handicapped/wheelchair users in hotels. This research aims to know in which way the adaptations or their absence affect the experience of these people in the tourist segment. The behavior, choices and needs (as hotels guests) of these people were analyzed in order to have the questions answered. In addition, we strived to know from hotel managers how do they see and administer these adaptations. Thereto statistical surveys were conducted by means of questionnaires answered by both sides of the respondent groups: the wheelchair users, as hotel guests; and the hotel managers, the ones responsible for the adaptations. The outcome of this investigation identifies criteria by which, for example, the handicapped chooses the hotel (in which he will be accommodated), they are ready to pay more accordingly to the hotel adaptations; and that their quality perception is connected to the adaptations offered by the hotel and not only by usual services and amenities to a non handicapped guest. Some hotels still take the concept of accessibility as for a simple room adaptation rather than a hotel adaptation.

**Key-words:** Hotels; handicaps, acessibility; adjustments.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. INCLUSÃO: TURISMO E ACESSIBILIDADE.....</b>	<b>13</b>
2.1 DEFICIENTES .....	13
2.2 ACESSIBILIDADE PARA CADEIRANTES .....	16
2.3 LEGISLAÇÃO .....	20
2.4 ACESSIBILIDADE NO TURISMO.....	24
<b>3. CADEIRANTES E HOTELARIA: EXPERIÊNCIA DOS CADEIRANTES E ADAPTAÇÃO DOS HOTÉIS .....</b>	<b>31</b>
3.1 MÉTODO .....	31
3.2 PESQUISA FEITA COM CADEIRANTES .....	34
3.3 PESQUISA COM OS GERENTES DE HOTÉIS .....	39
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>47</b>
<b>APÊNDICE .....</b>	<b>50</b>
A- Questionário aplicado em hotéis. Resultados quantitativos dos formulários.....	50
B-Questionário aplicado aos cadeirantes. Resultados quantitativos dos formulários .....	53
C- Entrevistas com cadeirantes .....	55
D- Entrevistas com gerentes de hotéis.....	59



## 1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, em decorrência da criação de leis específicas para os deficientes, a sociedade, de maneira geral, vem prestando mais atenção à questão da acessibilidade dessas pessoas aos diversos espaços, públicos e privados, dos quais elas, bem como os demais cidadãos, têm direito de usufruir plenamente. Sinais dessa atenção é a criação de organizações não governamentais (ONG's), instituições de apoio à causa ou iniciativas dos meios de comunicação. Promover a acessibilidade é incentivar o cumprimento de um direito garantido por lei que estabelece o direito de ir e vir e o acesso ao lazer para todos os cidadãos. O turismo pode ser visto como uma forma de promoção do bem estar social e uma ferramenta que o indivíduo dispõe para o exercício desse direito.

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU) existem 500 milhões de pessoas com deficiência no mundo, das quais 80% vivem em países em desenvolvimento. Segundo o último Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no ano 2000, existiam no Brasil 24,6 milhões de pessoas com deficiência. Este número correspondia, na época, a cerca de 14,5% da população brasileira. Este mesmo censo identificou que nove milhões de pessoas com deficiência estavam exercendo alguma atividade laboral, sendo que 24,8% destas eram pessoas com incapacidade física ou motora.

Estes números, em muito diferem do censo realizado no ano de 1991 quando apenas 1,15% da população era de deficientes. Esta grande diferença não deve ao aumento do número de deficientes em si, mas a mudança dos

instrumentos de coleta de dados. Para o censo de 2000 foram acrescentados mais tipos de deficiências e seus diferentes graus, incluindo-se, assim, pessoas com dificuldade para caminhar, enxergar, ouvir etc. Este expressivo número de pessoas do Censo de 2000 torna mais clara a necessidade de estudo acerca das necessidades e perspectivas destes indivíduos, afim de que sejam executadas ações de inclusão social. Há que se afirmar que esta parcela da população pode vir a constituir uma demanda potencial para o turismo. Para contribuir para a realização desse potencial, os equipamentos turísticos e meios de hospedagem também devem se aperfeiçoar, de modo a criar ferramentas que garantam a sua competitividade em um mercado que inclua os deficientes.

No entanto, praticar turismo é um grande desafio para esse contingente da população. Para algumas pessoas, viajar e sair de seu entorno habitual pode ser encarado como uma experiência comum e corriqueira. No caso dos cadeirantes, que são os deficientes no foco desse trabalho, a viagem pode significar sair do espaço conhecido para um mundo em que ele deve estar em constante adaptação. E elas podem ser muitas.

A acessibilidade para o usuário em um hotel não se limita somente a existência de um quarto adaptado. O meio de hospedagem como um todo deve ser capaz de receber, hospedar e integrar o hóspede ao seu espaço e a todo o seu conjunto de facilidades, sejam elas a academia, o restaurante, a piscina, o bar ou o centro de convenções. Deste modo, o conceito de hospitalidade torna-se um ponto de partida importante para a discussão da acessibilidade na hotelaria. O desafio é prover qualidade e bons serviços para todos os clientes sejam quais forem as suas necessidades. Privar o hóspede de transitar pelas áreas comuns ou utilizar a piscina pode ser uma limitação que frustra ou desgasta toda uma experiência do turista.

Durante a vivência profissional da autora, foi possível presenciar as dificuldades pelas quais os usuários de cadeira de rodas passam quando hóspedes de um hotel e pode-se afirmar que esta vivência constituiu-se na primordial motivação para a realização deste trabalho. Ter a oportunidade de

observar ao longo do tempo os diferentes problemas e situações por que passam estes hóspedes foi de grande valia para seu crescimento profissional.

Em certas ocasiões se é obrigado a lidar com o inesperado e é preciso ter sensibilidade e conhecimento para poder entender as necessidades do outro. Não foram poucas as vezes que se pode observar cadeirantes hospedarem-se em um hotel sem que em sua reserva constasse a observação de que seria necessário um quarto adaptado. Em outras ocasiões, testemunhou-se cadeirantes reclamarem que os quartos adaptados não tinham vista para o mar ou que faltavam barras de apoio nos banheiros. Assim, o trabalho busca responder a seguinte questão: como as adaptações, ou a falta delas, afetam a experiência turística do cadeirante na hotelaria? Para responder tal questão, optou-se por conhecer as necessidades desses usuários por meio do presente trabalho, uma vez que os obstáculos arquitetônicos são os primeiros empecilhos a serem enfrentados e, somados ao desinteresse, desinformação, preconceito e falta de treinamento podem contribuir negativamente para a experiência turística dos cadeirantes. Os objetivos específicos compreendem: descrever a legislação relativa ao tema, conhecer algumas adaptações para usuários de cadeiras de rodas, identificar as necessidades dos cadeirantes.

Vale ressaltar que não há uma terminologia “correta” para designar as pessoas deficientes. Várias são utilizadas e até mesmo os órgãos públicos não definiram a terminologia a ser empregada podendo-se encontrar diversos termos em decretos e leis. Neste trabalho serão adotados os termos deficientes físicos e cadeirantes uma vez que o universo da pesquisa foi limitado aos usuários de cadeiras de rodas.

Outros pontos relativos à metodologia do trabalho serão apresentados junto à pesquisa. A amostra foi composta 34 cadeirantes e 30 hotéis. Fez-se o uso de formulários de pesquisa e optou-se também por entrevistas para a coleta dos dados. A pesquisa é de caráter qualitativo, pois analisa aspectos complexos da

realidade. A bibliografia foi coletada por meio de consulta a revistas, artigos e livros que ajudaram a compreensão deste tema bastante complexo.

Para tanto, este trabalho será dividido em quatro capítulos. A presente introdução apresenta o tema e compõe este primeiro capítulo. O segundo capítulo se refere ao tema da acessibilidade no turismo e introduz o leitor nos conceitos sobre esta temática, bem como apresenta a legislação, garantias e direitos dos deficientes. O terceiro capítulo aborda a metodologia adotada para a formulação desta pesquisa, métodos, pesquisa e análise, bem como apresenta a pesquisa realizada junto aos cadeirantes e hotéis e as observações e enfoques obtidos por meio de entrevistas pessoais. Por fim, o último capítulo apresenta considerações finais da pesquisa contendo uma síntese do conteúdo apresentado e faz-se sugestões para novos estudos.

## **2. INCLUSÃO: TURISMO E ACESSIBILIDADE**

Para melhor compreender a acessibilidade, faz-se necessário, primeiramente, estudar a terminologia do assunto. Conhecer as diferentes expressões utilizadas é o primeiro passo em direção ao entendimento sobre este assunto e evitar usos que possam ser considerados pejorativos.

### **2.1 DEFICIENTES**

Desde muito tempo fala-se em pessoas deficientes, com deficiência, portadoras de necessidades especiais etc, mas nunca houve uma definição de qual seria a melhor expressão para identificar estas pessoas.

Segundo Sasaki (2003), para a construção de uma verdadeira sociedade inclusiva deve-se prestar mais atenção à linguagem, pois, é por meio desta que se dá a comunicação e se expressa, voluntariamente ou involuntariamente, o respeito ou a discriminação em relação às pessoas com deficiências. A terminologia correta é extremamente importante quando se trata de assuntos tradicionalmente carregados de estigmas, preconceito e estereótipos. Para o autor, palavras como:

aleijado, defeituoso, incapacitado, inválido, entre outras, já estão fora de uso e trazem consigo uma conotação preconceituosa ou sentimento de pena. Foi a partir de 1981, por meio da influência do Ano Internacional da Pessoa Deficiente, que se começou a utilizar a expressão “pessoa deficiente”.

Araújo (2003) utiliza o termo pessoa portadora de deficiência e o considera mais adequado, uma vez que, diminuiria o estigma da deficiência, diminuindo a situação de desvantagem que acompanha este grupo. O termo pessoa portadora de deficiência (PPD) também foi amplamente utilizado na década de 80, mas vem caindo em desuso nos últimos anos, pois as pessoas com deficiência vêm refletindo sobre a palavra portador e argumentam que a deficiência não é algo que você pode ou não portar.

Para Shimosakai (2007), o termo correto seria pessoas com necessidades especiais, pois considera que nem todas as pessoas nestas condições são necessariamente portadoras de deficiência ou deficientes. Desta maneira, o conceito pode ser ampliado e estendido às pessoas que estão temporariamente nesta situação, como os doentes.

Há ainda a definição da Associação Brasileira de Normas Técnica (ABNT), que, assim como Shimosakai, leva em consideração o caráter temporário da limitação da mobilidade e que por meio da Norma 9050:2004 apresenta o conceito para deficiência como sendo:

Redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente (ABNT, 2004, p.11).

O Ministério do Turismo, por meio do Manual de Orientação Turismo e Acessibilidade define a pessoa com deficiência sendo “aquela que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de alguma atividade”. Dentre as diferentes deficiências descritas no manual encontram-se a deficiência física,

auditiva, visual, mental e múltipla. Segundo este órgão, a deficiência física é definida como:

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (MTUR, 2006, p. 16).

O Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) desenvolveu um manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Este manual serve de referência para os empreendimentos turísticos no que se refere à adaptação para deficientes físicos e baseia-se nas normativas NBR 9050/94, 9077/93, 14020/97, 14021/97, 14022/97, 13994/97 e 14273/99 da ABNT e considerou as pessoas portadoras de deficiências aquelas com:

- \* deficiência ambulatoria total, que lhes obrigue a utilizar, temporária ou permanentemente, cadeira de rodas;
- \* deficiência ambulatoria parcial, que lhes traga dificuldade ou insegurança de movimentos, obrigando-lhes, ou não, ao uso de aparelhos ortopédicos e próteses;
- \* deficiência sensorial visual, com perda total ou parcial da visão, capaz de lhes trazer insegurança ou desorientação;
- \* deficiência sensorial auditiva, com perda total ou parcial da audição, capaz de lhes trazer insegurança e desorientação. (EMBRATUR, 1999, p.7).

Para fins de conceituação e emprego de terminologia, a Organização das Nações Unidas (ONU) definiu o termo “pessoas deficientes” como sendo:

Qualquer pessoa incapaz de assegurar por si mesma, total ou parcialmente, as necessidades de uma vida individual

ou social normal, em decorrência de uma deficiência, congênita ou não, em suas capacidades físicas ou mentais (ONU, 1975).

A partir da visão das terminologias já descritas pode-se fazer uma diferenciação sobre os tipos de emprego e a estigma que cada uma carrega consigo. Não há, pois, uma definição que se possa chamar de correta. Neste trabalho, os termos adotados serão deficiente e cadeirante, no caso específico dos deficientes que fazem uso de cadeira de rodas.

## 2.2 ACESSIBILIDADE PARA CADEIRANTES

Duarte e Cohen (2004) acreditam que a acessibilidade deve ser universal e não somente para os deficientes. Ela deve abranger todos, inclusive os usuários potenciais dos equipamentos, sem que a criação de espaços exclusivos e diferentes atue como forma de segregação

Já o Manual de Recepção e Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Empreendimentos e Equipamentos Turísticos desenvolvido pela EMBRATUR, chama atenção para o fato que “sem condições especiais de recepção e acessibilidade à infra-estrutura, não há como se utilizar com segurança e autonomia das edificações e equipamentos de uso turístico e, em consequência participar da atividade turística” (EMBRATUR, 1999).

Sassaki estabeleceu seis tipos de “barreiras”, são elas: arquitetônica (sem barreiras físicas), comunicacional (interpessoal, escrita e virtual), metodológica (métodos e técnicas de estudo, trabalho, ação comunitária e educação de filhos), instrumental (instrumentos e utensílios de estudo, trabalho, vida diária, lazer, esporte e educação), programática (barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas e normas), atitudinal (sem preconceito, discriminação e estereotipo). O autor, ao discriminar os tipos de acessibilidade, demonstra que as barreiras para o deficiente não são somente os obstáculos arquitetônicos. As barreiras são muitas,



desde os limites ambientais até a falta de equipamentos que promovam a inclusão, estabelecimento de políticas públicas, preconceito e outras.

Porém, para Sansivieiro e Dias (2004), a preocupação prioritária deve ser em relação à acessibilidade arquitetônica, pois seria por meio da remoção deste tipo de barreira que a sociedade, por meio da convivência se daria conta dos demais obstáculos no caminho dos cadeirantes.

Outro conceito importante ao discutir a questão da acessibilidade é o de rota acessível. Este termo é bastante discutido na literatura especializada, pois a acessibilidade de um local não se dá somente pela instalação de equipamentos nos ambientes e sim pelo trajeto que se faz de um ponto de partida ao ponto de chegada. As autoras explicam que:

Para que consideremos uma escola acessível, de nada adianta, por exemplo, assinalar a existência de uma "rampa" e uma "biblioteca onde as prateleiras têm altura adequada" se entre um e outro existir um acesso com roleta ou uma porta giratória. A "Rota Acessível" tem sido considerada como fator preponderante para a classificação de espaços inclusivos (DUARTE e COHEN, 2004).

A ABNT, por meio da norma 9050:2004, define rota acessível como:

O trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado que conecta os ambientes externos ou internos de espaços e edificações e que possa ser utilizado de forma autônoma e segura por todas as pessoas, inclusive aquelas com deficiência (ABNT, 2004).

Outro conceito importante é o de Desenho Universal. Ele foi usado pela primeira vez em 1963, em Washington, EUA, com o objetivo de descrever a acessibilidade a todos os componentes dos ambientes em áreas urbanas, edificações e mobiliários. São sete os princípios do desenho universal: equiparação das possibilidades de uso, flexibilidade de uso, uso simples e

intuitivo, captação da informação, tolerância ao erro, mínimo esforço físico e dimensão e espaço para uso e interação.

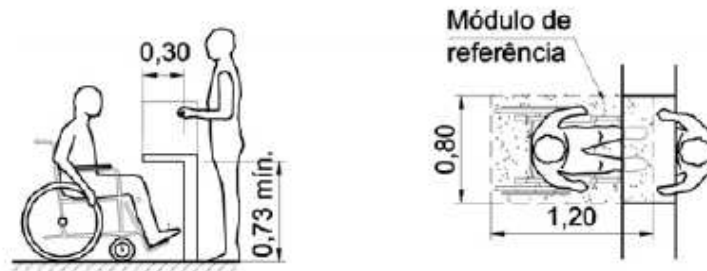
A acessibilidade de um local deve ser identificada através do Símbolo Internacional de Acesso (figura 1) e a sinalização deve ser afixada em local público, de fácil visibilidade. Este símbolo pode apresentar variações na cor podendo ser branco sobre fundo azul, branco sobre fundo preto e preto sobre fundo branco. Ele deve estar presente na entrada de locais acessíveis, exclusivos para deficientes, banheiros e vagas de estacionamento especiais, por exemplo.



**Figura 1:** Símbolo Internacional de Acesso  
**Fonte:** ABNT NBR 9050:2004

Segundo a ABNT, os banheiros para cadeirantes devem dispor de uma série de elementos para caracterizarem-se como acessíveis. O conjunto destes elementos é o que o tornará acessível e não somente a presença de algumas adaptações. Deve haver barras de apoio instaladas perto do sanitário e a uma altura estipulada pelas normas, piso especial, área de transferência, bacia sanitária em altura de acordo com a norma, acionamento de descarga em altura correta e mecanismo automático ou alavanca, boxes com dimensões mínimas de 0,9m por 0,95m, chuveiro com desviador de ducha manual e controle de fluxo e lavatório em altura estipulada pela norma, espelhos mais baixos etc. Estes são

somente alguns itens que devem ser respeitados para a instalação de banheiros acessíveis.



**Figura 2:** Balcões de atendimento acessíveis

**Fonte:** ABNT NBR 9050:2004

Esta norma técnica da ABNT (NBR 9050:2004) desenvolvida para obter padrões em acessibilidade arquitetônica é utilizada como parâmetro pelo Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura (CREA) para dizer se um local é ou não acessível, mas ainda são muito comuns locais que se dizem acessíveis, mas que não cumprem com as determinações normativas da ABNT.

No caso dos hotéis, segundo o Guia Brasil para Todos, foi verificado se os estabelecimentos dispunham de vagas acessíveis, manobristas, rampas de acesso, piso nivelado, balcão de atendimento rebaixado (ver figura 2), banheiros adaptados em áreas comuns, portas mais largas, olho mágico rebaixado, espaço de circulação, porta de armário de correr, cabides rebaixados, banheiro com pia rebaixada, espelho inclinado etc.

Publicações voltadas para o público deficiente e suas avaliações ou mesmo as normas técnicas, embora estabeleçam diretrizes e métodos para a acessibilidade, não tem força de lei. Sendo assim é preciso conhecer a legislação vigente e amparo legal que apóia a inclusão dos deficientes.

## 2.3 LEGISLAÇÃO

Foi a partir das Grandes Guerras (e até o recente conflito do Vietnã) que o estudo acerca das pessoas deficientes foi levado mais a sério. Neste período houve um considerável aumento no número de deficientes físicos no mundo. A necessidade de conhecer, tratar e tentar oferecer o mínimo de acessibilidade fez com que médicos e especialistas passassem a dedicar-se mais a este tema, gerando conhecimento para que fossem criados mecanismos que levassem mais conforto, dignidade e autonomia para estas pessoas. Houve uma grande evolução na medicina e, sem dúvida uma maior preocupação em relação às leis que garantissem os direitos dos deficientes.

A Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência<sup>1</sup>, como forma de reconhecer os princípios consagrados na Carta das Nações Unidas e reafirmar a dignidade de valores e a igualdade de direitos da humanidade, dispõe em seus princípios gerais o respeito pela dignidade, a não-discriminação, a plena e efetiva participação e inclusão na sociedade, o respeito pela diferença, a igualdade de oportunidades, a acessibilidade, a igualdade entre o homem e a mulher e o respeito pelas capacidades em desenvolvimento de crianças com deficiência bem como o respeito pelo seu direito em preservar sua identidade.

A evolução do tratamento da questão da acessibilidade no campo do direito pode ser vista por meio da criação de leis, resoluções, normativas e decretos que regulamentam, asseguram e promovem a acessibilidade para as pessoas com deficiência. Atualmente, no Brasil, diversas entidades têm a preocupação em redigir documentos que assegurem os direitos dos deficientes. Entre elas está o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE).

---

<sup>1</sup> A convenção é adotada pela ONU e assinada pelo Brasil. Entrou em vigor no dia 3 de maio de 2008. Os países signatários se comprometeram a assegurar e promover o exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais para a pessoa com deficiência.

Este órgão, ligado ao Ministério da Justiça, é responsável pelo acompanhamento, planejamento e avaliação das políticas públicas de educação, saúde, assistência social, política urbana e outras relacionadas à pessoa com deficiência.

Falar sobre as leis que garantem a inclusão social dos deficientes passa, obrigatoriamente, pela Constituição Brasileira de 1988 que em seu Art. 5º garante a igualdade de todos perante a lei. Ainda em seus princípios fundamentais, garante uma sociedade livre, justa e igualitária e assegura o direito social do cidadão, proibindo qualquer discriminação no tocante ao salário e critérios de admissão da pessoa deficiente. Em seu Art. 203, a assistência social é assegurada a todos, independentemente de contribuição à seguridade social, com o objetivo principal de habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e promoção de sua integração à vida em sociedade. A promoção da acessibilidade deve ser feita sob todos os aspectos, sejam eles arquitetônicos, educacionais ou sociais.

O Decreto Lei 3.298 de 20 de dezembro de 1999 que regulamenta a Lei 7.853, em seu capítulo VII artigo 10, dispõe sobre a política de integração da pessoa deficiente, incluindo o turismo, onde afirma que:

Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indiretamente responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

VII - apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa portadora de deficiência;

VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte.

Este decreto tem o intuito de promover a acessibilidade dos deficientes em todos os aspectos e, entre outros itens, possui um capítulo sobre a equiparação

de oportunidades, no qual se destacam a saúde, a educação, habilitação e reabilitação profissional, o acesso ao trabalho, cultura, turismo, desporto e lazer.

O Decreto Lei 5296, de 2 de dezembro de 2004, regulamenta as Leis 10.048, de 8 de novembro de 2000, em seu capítulo II artigo 10, que dá prioridade no atendimento das pessoas deficientes, e a Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que cria normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade estabelece que:

A concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica e as regras contidas neste Decreto.

Esta lei é, ou deveria ser, um incentivo para a adaptação de prédios novos, de modo que eles contemplem, em seu projeto, adaptações para torná-los acessíveis conforme as normas da ABNT. Isto evita que estes prédios tenham que sofrer intervenções no futuro para adequação e permite vislumbrar um futuro em que grande parte dos prédios sejam adaptados. Neste mesmo Decreto-Lei, em seu artigo 21, há menção à obrigatoriedade de que os balcões de atendimento de uso coletivo sejam adaptados para deficientes físicos, principalmente para cadeirantes. O balcão deve ser rebaixado para que seja possível a aproximação e o uso para apoio, escrita etc, conforme descrito:

Os balcões de atendimento e as bilheterias em edificação de uso público ou de uso coletivo devem dispor de, pelo menos, uma parte da superfície acessível para atendimento às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, conforme os padrões das normas técnicas de acessibilidade da ABNT. (BRASIL, 2004).

Outra observação importante é a preocupação com os locais de grande público como os cinemas e auditórios. Nestes, a lei prevê que ao menos 2% da lotação (imagens com boa visibilidade, sinalização e próximos aos corredores) seja reservada para pessoas com cadeira de rodas. Isto é bastante relevante já que, na prática, o que ocorre é que a maioria dos lugares reservados aos usuários de cadeira de rodas são mal localizados em relação à visibilidade dos espetáculos e eventos.

Os teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, casas de espetáculos, salas de conferências e similares reservarão, pelo menos, dois por cento da lotação do estabelecimento para pessoas em cadeira de rodas, distribuídos pelo recinto em locais diversos, de boa visibilidade, próximos aos corredores, devidamente sinalizados, evitando-se áreas segregadas de público e a obstrução das saídas, em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. (BRASIL, 2004).

Dentro do conceito de balcões de uso coletivo pode-se englobar os balcões de *check in* dos hotéis, que funcionam como parte do mobiliário da recepção e têm fundamental importância nos procedimentos operacionais. O balcão serve como um meio de aproximação entre o funcionário e o hóspede e atua como apoio da hora do registro de entrada e saída. É o divisor de espaços entre a empresa, representada pelo empregado, e o cliente. No tocante o Art. 23 também do Decreto-Lei 5296 que fala de salas de teatros, cinemas e salas de conferências, pode ser aplicado aos centros de convenções de hotéis. Desta forma, devem estar adaptados a receber o público de cadeirantes em até 2% de sua capacidade máxima de lotação, seja em eventos corporativos ou sociais. Em hotéis, a acessibilidade é regulamentada pela norma técnica da ABNT 9050:2004, que exige que, ao menos 5%, com no mínimo de um, do total de dormitórios com sanitário devem ser acessíveis.

Os deficientes, então, não se encontram desamparados pela legislação. Ao contrário, existem muitas leis e órgãos que se preocupam com esta questão e fomentam a discussão do assunto. Porém, o cumprimento destas leis

deve ser garantido para que não fiquem somente no papel. É importante que a legislação que disciplina os direitos das pessoas com deficiências seja realmente cumprido e que as sanções por seu não cumprimento sejam aplicadas. Para isso, é necessária uma fiscalização efetiva por parte das autoridades competentes.

A acessibilidade no turismo deve ser pensada em todos os aspectos: transportes, atrativos e hospedagem, entre outros. Os profissionais, tanto os gestores quanto os estudiosos devem estar conscientes da demanda potencial que este público representa e, assim, garantir que o acesso ao lazer seja amplo e democrático para todos.

## 2.4 ACESSIBILIDADE NO TURISMO

O turismo requer que o praticante da atividade invista tempo, dinheiro e esteja disposto a deslocar-se para um lugar diferente do seu habitual. Com isto, há uma parcela da população que é excluída da prática desta atividade, seja pela falta de recursos, tempo ou dificuldade de deslocamento. Para o público de deficientes, esta última dificuldade pode ser o grande empecilho para a realização de uma viagem. Do ponto de vista da atividade turística, esse é um problema ainda maior e uma grave limitação para os deficientes, pois, limita na possibilidade de igualar-se aos demais cidadãos. Segundo Sasaki (2003), o turismo é uma atividade que possibilita a inclusão social para as pessoas deficientes “a ótica da inclusão necessariamente traz em seu bojo os seguintes valores: empoderamento, modelo social da deficiência, diversidade humana e qualidade de vida” (SASSAKI, 2003, p.15).

Para Araújo (2003), o fator determinante para definir se alguém é deficiente ou não passa longe das definições habituais, como a falta de um membro ou a dificuldade para ouvir. O autor acredita que o grau de dificuldade para a integração social é o que determina quem é deficiente.



Para Bartalotti (2006), a palavra exclusão pode ser entendida como algo que fere a dignidade humana. De acordo com a autora, nada é totalmente exclusivo nem inclusivo. Alguém pode ser excluído de uma categoria social específica, mas incluído em outra. Bartalotti complementa afirmando que para se falar em inclusão social é preciso ampliar a questão e entender a diversidade, envolvendo o direito de ser diferente, por mais marcante que esta diferença possa ser.

Sendo assim, quando se fala em inclusão social no turismo, deve-se levar em conta todas as características diversas das populações, sejam elas de qualquer ordem. Não somente na eliminação de barreiras arquitetônicas, mas também em vários outros aspectos que levam indivíduos a serem excluídos do turismo. É necessário conhecer suas necessidades, entender as diferenças e, sobretudo, respeitá-las. Promover a integração e a socialização do deficiente é dever do gestor de turismo devido à sua responsabilidade sobre o bem estar dos viajantes e, além disso, uma promoção e uma maneira de enriquecer a cultura do local através do conhecimento trazido pela diversidade.

Para Flores e Silva; Gonçalves, a definição de turismo inclusivo assemelha-se à definição de turismo social, que seria aquele incentivado pelo Estado e organizado pela sociedade, com objetivos de recuperação psicofísica e de ascensão sociocultural dos indivíduos, de acordo com a sustentabilidade e preocupado com a acessibilidade.

O turismo inclusivo se caracteriza pelo tipo de turismo que fornece a qualquer pessoa a possibilidade de realiza-lo. Possibilita que nas diversas condições físicas e sociais em que um indivíduo possa se encontrar, este possa realiza-lo em toda a sua plenitude.(2006, p. 11).

O turismo, em diversas partes do mundo, busca ações para aumentar seu campo de atuação e a atividade turística voltada aos deficientes pode ser um mercado a ser explorado. O setor já identificou este nicho de mercado e começou a desenvolver projetos direcionados a este público, seja por meio de encontros,

discussões ou novas empresas que trabalham especificamente o público deficiente.

O 3º Encontro Anual do Fórum Mundial de Turismo para Paz e Desenvolvimento Sustentável<sup>2</sup>, realizado em Porto Alegre em 2006, abordou o tema da acessibilidade em um painel e conseguiu reunir casos de sucesso em inclusão para pessoas deficientes no turismo, tanto cadeirantes, quanto deficientes visuais.

O mercado já está se conscientizando e buscando neste público uma opção de atuação e expansão de seu trabalho. Há atualmente diversas empresas especializadas em turismo para deficientes físicos. A ONG<sup>3</sup> Aventura Especial é uma entidade de caráter social, sem fins lucrativos, que tem por objetivo propiciar que pessoas com deficiência pratiquem esporte de aventura e ecoturismo e pratica ações de sensibilização das empresas ligadas ao turismo sobre a necessidade de qualificar seus profissionais, estabelecimentos e atividades para receber este público. É atualmente uma referência no mercado e participa de várias feiras, congressos e eventos, sempre com esta finalidade. Segundo Dadá Moreira, fundador da ONG, “o investimento no turismo de aventura e no ecoturismo para deficientes não é caridade, mas sim um bom mercado”.

O *site* franceguide.com<sup>4</sup> é um portal em português voltado exclusivamente para o turismo na França e tem um espaço reservado para o turismo e deficiência, onde é possível encontrar os locais adaptados para deficiência motora, auditiva, visual e mental. Existe também uma certificação elaborada por este portal. Os estabelecimentos interessados se submetem à avaliação para serem incluídos em roteiros de adaptação.

---

<sup>2</sup> Movimento permanente e contínuo de mobilização e articulação de organizações e pessoas para promoção de condições para a Paz e o Desenvolvimento Sustentável, compreendendo desenvolvimento social, valorização da diversidade cultural, preservação da biodiversidade e desenvolvimento econômico.

<sup>3</sup> Organizações não governamentais sem fins lucrativos com finalidades públicas que desenvolvem ações em diferentes áreas e que, geralmente, mobilizam a opinião pública e o apoio da população para modificar determinados aspectos da sociedade.

<sup>4</sup> Página oficial do escritório de turismo da França. Disponível em: <http://br.franceguide.com/>. Acesso em: 15 de janeiro de 2009.

A locadora de veículos Hertz de Portugal, segundo a revista eletrônica Rh Turismo<sup>5</sup>, conta, desde outubro de 2008, com uma frota de dez carros adaptados para os deficientes. Isto se deve à parceria com a associação de deficientes de Portugal. Nesse caso, um dado importante é que, segundo o presidente da empresa, o valor de aluguel destes carros é o mesmo praticado para os outros carros, embora sejam veículos mais caros e cujas adaptações custaram em torno de 300 mil euros no total.

De volta ao Brasil, o Instituto Pestalozzi, por meio de uma parceria com a Bolsa de Negócios da Secretaria de Turismo do Rio Grande do Sul e a ABIH<sup>6</sup>- RS, desenvolveu um selo de acessibilidade para medir e qualificar o nível de acessibilidade em estabelecimentos e a autonomia das pessoas deficientes. Nestes lugares esta certificação inclui um adesivo virtual (para uso na internet), um selo para ser afixado na entrada do estabelecimento e um certificado.

Em uma matéria do *blog* Mão na Roda<sup>7</sup>, foi realizada uma entrevista com o gerente do Hotel Villa Bela, em Gramado, um estabelecimento que conta com cerca de 10% de suas unidades habitacionais adaptadas para cadeirantes e que possui acessibilidade em todas as áreas sociais, incluindo a piscina. Na recepção, em lugar do balcão alto, foram colocadas mesas de atendimento individuais, o que facilita muito o cadeirante, que tem o campo de visão comprometido devido à altura da cadeira. Há cardápios e sinalizações em *braille* nas áreas sociais e o hotel participa periodicamente de cursos de atendimento a pessoas com deficiência. A preocupação em tornar o hotel acessível, segundo o diretor do hotel, Roger Baqui, surgiu da oportunidade que teve em presenciar, assim como a autora deste estudo, as dificuldades passadas por um cadeirante em um hotel.

O recente mercado voltado para os deficientes inclui, ainda, uma feira internacional de tecnologias em reabilitação, inclusão e acessibilidade, a Reatech. Nesta feira é possível conhecer as novidades tecnológicas e em tratamentos médicos voltados exclusivamente para os deficientes. Algumas montadoras de

---

<sup>5</sup> Revista eletrônica disponível em: <http://www.rhturismo.net/>. Acesso em 14 de janeiro de 2009.

<sup>6</sup> ABIH- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis.

<sup>7</sup> Blog voltado aos cadeirantes com crônicas, notícias e informações sobre acessibilidade e a vida dos deficientes físicos. Disponível em <http://oglobo.globo.com/blogs/maonaroda/>

veículos perceberam que esta é uma excelente oportunidade para divulgar o produto e participam da feira apresentando novidades para este segmento, como por exemplo, um banco de carro que vira cadeira de rodas.

Outra necessidade dos cadeirantes é o táxi adaptado. No Rio de Janeiro existe uma cooperativa desses táxis, em funcionamento desde 2003, chamada Especial Coop Táxi. Esta cooperativa trabalha com carros totalmente adaptados para o conforto de seus passageiros e também faz passeios turísticos. Devido à quantidade de carros adaptados e à grande demanda, há a necessidade de reserva com 24h de antecedência<sup>8</sup>.



**Figura 3:** Transporte de cadeirantes em táxis adaptados  
**Fonte:** Especial Coop Táxi (2009)<sup>9</sup>

Há também a agência de receptivo Go In São Paulo que trabalha produtos exclusivos para deficientes, seja qual for a deficiência. Por meio do preenchimento de uma ficha junto à empresa, esta desenvolve um produto personalizado para o cliente e de acordo com as suas necessidades. Sendo assim, percebe-se que o

---

<sup>8</sup> Informação obtida por telefone no mês de março de 2009. Na ocasião a atendente explicou que a frota era composta por 20 veículos e que seria um número reduzido em relação à demanda da cooperativa.

<sup>9</sup> Especial Coop Táxi. Disponível em: <http://www.especialcooptaxirj.com.br/index.htm>. Acesso em 23 de janeiro de 2009.

mercado do turismo está mais atento à questão dos cadeirantes e busca atendê-los com produtos específicos para eles.

Recentemente foi lançado o Guia Brasil para Todos, direcionado para os viajantes com deficiência em geral. Este não foi o primeiro guia desse tipo, pois, em 2001, já havia sido lançado o Guia São Paulo Adapta. Este novo guia visitou 10 capitais brasileiras e 92 hotéis e incluiu dicas de passeios e restaurantes. Dentre os hotéis visitados destacou aqueles que possuem boas adaptações em unidades habitacionais e em áreas de lazer.



**Figura 4:** Acesso à piscina  
**Fonte:** Blog Mão na Roda<sup>10</sup>

No que se refere à hotelaria, o estudo da hospitalidade, segundo Lashley (2003), pode ser apresentado sob três aspectos: o domínio privado, o domínio social e o domínio comercial. Em todas estas perspectivas, a hospitalidade é interpretada como uma maneira de relação humana baseada na ação recíproca de visitantes e anfitriões. A hotelaria, segundo este autor, está no domínio da hospitalidade comercial e “as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação de serviços de hospedagem, mas descrevem um relacionamento social que se situa na base da sociedade”. Por meio de um contrato, recebe-se um serviço e paga-se por ele.

---

<sup>10</sup> Blog Mão na Roda. Disponível em : [http://oglobo.globo.com/blogs/maonaroda/post.asp?cod\\_post=136518](http://oglobo.globo.com/blogs/maonaroda/post.asp?cod_post=136518). Acesso em 23 de dezembro de 2008.

O sorriso comercial, quando um cliente chega a um hotel, exprime o calor humano, mesmo que deformado, expressa as boas vindas e faz parte dos ritos não verbais da hospitalidade. A hotelaria deve focar suas ações para atender o cliente da melhor maneira possível e tentar reproduzir um pouco de calor humano nestas relações. A troca monetária garante a comida, a cama para dormir e estabelece o vínculo através do contrato. Porém, o “*plus*” é o inesperado, advindo de uma situação não prevista. A sensibilidade do funcionário ao aceitar, por exemplo, passar uma camisa fora do horário estabelecido, atendendo uma necessidade do cliente mesmo que ela não esteja em alguma tabela de preços e não seja possível cobrar. Daí vem o adicional, a hospitalidade imprevista, fora do contrato. No caso dos estabelecimentos mais standardizados há cada vez menos espaço para este plus.

Atender as necessidades do cliente, sejam quais forem (sob a ótica da moral e da ética), sendo eles deficientes ou não é o ideal da hospitalidade comercial. No caso específico dos deficientes, é necessário sensibilizar-se, olhar para o outro, enxergar suas limitações e tentar lhe oferecer o melhor. Com esta sensibilidade em mente, no capítulo seguinte serão apresentados os resultados da pesquisa sobre os cadeirantes e os hotéis, além de seus aspectos metodológicos.

### **3. CADEIRANTES E HOTELARIA: EXPERIÊNCIA DOS CADEIRANTES E ADAPTAÇÃO DOS HOTÉIS**

Ao ter a hotelaria como objeto de estudo, as relações interpessoais que cabem à ela não podem ser reduzidas a modelos quantitativos que buscam regularidades e padronização de procedimentos. Nesta pesquisa buscou-se conhecer os indivíduos e enxergar, sob sua ótica, suas necessidades. A seguir serão apresentados os procedimentos metodológicos que auxiliaram o desenvolvimento desta pesquisa.

#### **3.1 MÉTODO**

Primeiramente, procurou-se identificar as necessidades dos usuários de cadeiras de rodas de maneira a entender o universo que os cerca e conhecer suas dificuldades, suas escolhas e necessidades. Esta primeira parte foi extremamente enriquecedora, pois, a partir destas informações pode-se conhecer, de maneira profunda o que eles pensam e como se comportam.

A segunda parte foi junto aos hotéis. Buscou-se verificar como os gestores de hotéis enxergam este público, se possuem interesse em atendê-los bem e como se comportam em relação às suas necessidades. Assim, o universo desta pesquisa foi o de usuários de cadeira de rodas e os gestores de hotéis da cidade do Rio de Janeiro, localizados da zona sul.

A amostra, segundo Vergara (2007) é estratificada, pois seleciona um grupo específico de uma determinada população. De todos os clientes do hotel foram selecionados os que usam cadeira de rodas e dos hotéis do Rio de Janeiro, foram selecionados aqueles localizados na zona sul. Esta amostra foi composta por trinta e quatro pessoas usuárias de cadeira de rodas e 30 representantes de hotéis localizados na zona sul da cidade. Foram realizadas entrevistas pessoais com oito cadeirantes e seis gerentes de hotéis. A pesquisa deve ser considerada de caráter qualitativo e não buscou validade estatística. Seu objetivo foi analisar a realidade de maneira complexa, não reduzida a aspectos meramente quantitativos. Os aspectos quantitativos abordados se justificam apenas como suporte à análise qualitativa do conjunto de dados coletados.

A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de estudo da temática em livros, revistas, artigos, periódicos e consultas pela internet. A pesquisa bibliográfica foi de grande valia para o profundo conhecimento do tema estudado bem como auxiliou na produção do referencial teórico desta pesquisa.

No que se refere à pesquisa de campo, os dados foram coletados por meio de questionários com perguntas abertas e fechadas e entrevistas semi-estruturadas no período de janeiro a março de 2009. Foi aplicado um questionário para os cadeirantes e outro questionário para os hotéis. A opção por questionários estruturados deu-se em parte pela facilidade da compilação dos dados e também pela liberdade do respondente em acrescentar observações pessoais às respostas, enriquecendo o trabalho.

Os cadeirantes selecionados para as entrevistas e para responderem os questionários foram hóspedes do hotel em que a autora trabalha e outros hotéis da zona sul carioca. O único requisito primordial para habilitar o cadeirante a responder o questionário era ele já ter se hospedado em hotel como cadeirante.



Dentre os hotéis, foram selecionados por conveniência geográfica e de acesso a respondentes, aqueles localizados na zona sul carioca já que a autora trabalha nesta região da cidade, que concentra a maior parte de seus estabelecimento hoteleiros. Por ter muitas amizades adquiridas ao longo de quatro anos no mercado hoteleiro, não foi difícil encontrar pessoas que colaborassem para o desenvolvimento deste trabalho.

Leonardo Boff ressalta a importância de saber escutar o outro, pois só assim, é possível colocar-se no lugar dele e entendê-lo. Ele afirma que assim se pode crescer e enriquecer a si mesmo.

Escutar é dispor-se a captar lados da realidade para nós inacessíveis mas que nos podem ser revelados pelo outro. [...]Pela escuta podemos aprender, nos confrontar, incorporar, nos completar e nos enriquecer em nossa própria identidade que nunca é algo fixado para sempre, mas uma matriz capaz de se renovar em contato com o diferente. (BOFF, *apud* IVT p.168).

As entrevistas pessoais tiveram o objetivo de verificar o perfil do cadeirante como cliente de um hotel, suas escolhas e necessidades e, por outro, lado verificar a infra-estrutura dos hotéis que participaram da amostra. Para a realização das entrevistas, optou-se por um roteiro semi estruturado com abordagens previamente definidas. Estas entrevistas foram pautadas para que o respondente ponderasse sobre os principais temas a serem discutidos, tais como acessibilidade, adaptação e experiência. Os dados coletados por meio de entrevistas pessoais são descritivos e de significados diversos.

As questões feitas aos cadeirantes procuraram abordar a temática da experiência e das necessidades de adaptação. Foram feitas perguntas que fizessem os respondentes questionarem-se a respeito das suas necessidades em relação às adaptações e perguntas relacionadas à experiência na hotelaria de modo a entender como as adaptações e a experiência na hotelaria se relacionam.

Em contrapartida, as perguntas dirigidas aos gerentes de hotéis procuravam abordar a temática da gestão da adaptação. Foram levantadas questões como perfil dos clientes cadeirantes, adaptações dos hotéis e propostas

de melhorias para atender aos usuários de cadeira de rodas. Desta maneira, as questões apresentadas no questionário buscavam saber como os hotéis da zona sul se comportam em relação às adaptações.

Para a classificação da pesquisa, toma-se por base a apresentada por Vergara (2007), que a qualifica em relação aos fins e aos meios. Trata-se de uma pesquisa aplicada, uma vez que tem a finalidade motivada pela necessidade de eliminar problemas práticos. Pode-se classificar também como pesquisa de campo e bibliográfica, fundamentada em autores e assuntos como acessibilidade, deficientes, hospitalidade, hotelaria e experiência turística.

A experiência da autora na hotelaria é usada na exemplificação de algumas situações mostradas na pesquisa, uma vez que muitas destas situações serviram de incentivo para este trabalho.

No restante do capítulo, em primeiro lugar, será apresentado o resultado da pesquisa com os cadeirantes, acrescentado de relatos pessoais coletados por meio de entrevistas. Estes relatos dão base para o entendimento da experiência destas pessoas, posto que refletem situações ocorridas na vida real.

Na segunda parte será apresentada a pesquisa com os gerentes de hotéis, bem como alguns trechos de entrevistas que servem de justificativa para algumas respostas obtidas. O resultados finais são mostrados e discutidos a fim de obter respostas para os questionamentos deste estudo.

### 3.2 PESQUISA FEITA COM CADEIRANTES

As perguntas para cadeirantes foram relacionadas às adaptações, experiência pessoal, retorno e escolhas pessoais. Em relação às adaptações, se perguntados se é realmente importante o hotel possuir adaptações, 97% dos cadeirantes disseram que sim. Dentre os respondentes, 88% acreditam que a falta de adaptação e limitação do uso de determinados espaços em hotéis afeta sua experiência turística negativamente.

Para Eduardo Câmara, moderador do blog mão na roda, a questão da adaptação é ainda pouco levada a sério e há muita propaganda enganosa na hora de efetuar a reserva:

Seria necessário que os estabelecimentos informassem detalhes sobre os quartos (dimensões, largura de portas, altura da cama, etc) e áreas comuns, ao invés de simplesmente dizer se são ou não acessíveis, pois o que é acessível para uns não é para outros. Claro que existem normas - como as da ABNT - que ajudam a definir um padrão, mas mesmo com elas existem lacunas.

Apesar de 33 respondentes entre 34 afirmarem que é imprescindível o hotel possuir adaptações para suas necessidades, houve uma surpresa em uma das respostas. O embaixador de um país no Brasil, em visita ao hotel em que trabalho, colaborou respondendo ao formulário. Na primeira vez em que esteve no hotel não havia informação em sua reserva sobre ser cadeirante e na hora do *check in* foi uma situação complicada, pois, não haviam quartos adaptados disponíveis. Quando lhe foi exposto o problema, ele alegou que não queria quarto adaptado e o motivo apontado por ele foi muito simples: os quartos reservados aos cadeirantes, segundo ele, são sempre os de categoria econômica, em andar baixo e nenhuma vista agradável para o mar. Ele preferia hospedar-se em quartos melhores e mais agradáveis. A legislação, conforme dito anteriormente, prevê o mínimo de uma unidade adaptada ou 5% do total de quartos, o que, de certa forma, restringe as opções de quartos para cadeirantes em hotéis, limitando-os a quartos de categoria standard, por exemplo.

Ainda sobre as adaptações, 97% dos cadeirantes responderam que preferem ficar em um hotel adaptado mesmo que a diária seja significativamente maior que a de um hotel não adaptado. Isto demonstra que os cadeirantes interessam-se, sobretudo pelas adaptações e estão dispostos a desembolsar mais para ter conforto e qualidade.

Quanto às experiências vivenciadas ao longo do tempo em hotéis, 74% responderam que, como cadeirantes, já passaram por uma situação ruim ao hospedarem-se em um hotel e 50% disseram viajar entre duas e cinco vezes por ano, o que indica que é um público acostumado a viajar, seja por lazer ou a negócios.

Eduardo Câmara relata uma de suas experiências em um albergue em Nova York:

[...] sobre as experiências em relação aos hotéis, já tive boas e ruins sim, mas é impressionante como as ruins marcam mais, não é? Acho que a pior de todas foi em Nova Iorque. Reservei um quarto em um albergue da YMCA (Associação Cristão de Moços) após ter confirmado por e-mail e telefone que as instalações (banheiros coletivos) eram adaptadas, mas chegando lá, não eram. Quer dizer, o chuveiro até era, mas as cabines com vaso não. Então imagina que “chuchu” não foi chegar cansadão de uma viagem de 10 horas de avião e ainda ter que encarar essa. Acabei me virando em banheiros públicos e consegui um hotel adaptado dois dias depois, mas realmente foi muito frustrante.

Neste caso, apesar de reivindicar e reforçar a necessidade do banheiro adaptado, o hotel simplesmente omitiu a informação de que, apesar do chuveiro ter adaptações, o banheiro não era o ideal, criando desta maneira uma falsa idéia do local e fazendo com que o cliente “pagasse para ver”. Só quando chegou ao local, Eduardo descobriu o que realmente era adaptado. Seja por má fé ou desinformação sobre o assunto, a situação gerou desconforto e frustração para o cliente.

Outra entrevistada que relatou suas dificuldades contou que um dos maiores empecilhos, em sua opinião, são as portarias com escadas, sem corrimão dos dois lados ou sem rampas. “Mesmo que funcionários me levarem na cadeira, isso me incomoda e me estressa”. Houve também o caso de um entrevistado que relatou que foi impossibilitado de utilizar o banheiro de um restaurante. Para ele a principal adaptação a ser pensada é a do banheiro e deve seguir os padrões da ABNT e fiscalizada pelo Conselho Regional

de Engenharia e Arquitetura (CREA). As adaptações no banheiro demonstram ser as mais importantes para os cadeirantes mas não são as únicas. O fato é que as normas existem mas parecem não ser cumpridas em sua totalidade na opinião de alguns entrevistados.

Segundo outro respondente uma experiência ruim aconteceu ao entrar na recepção de um hotel. Ele disse:

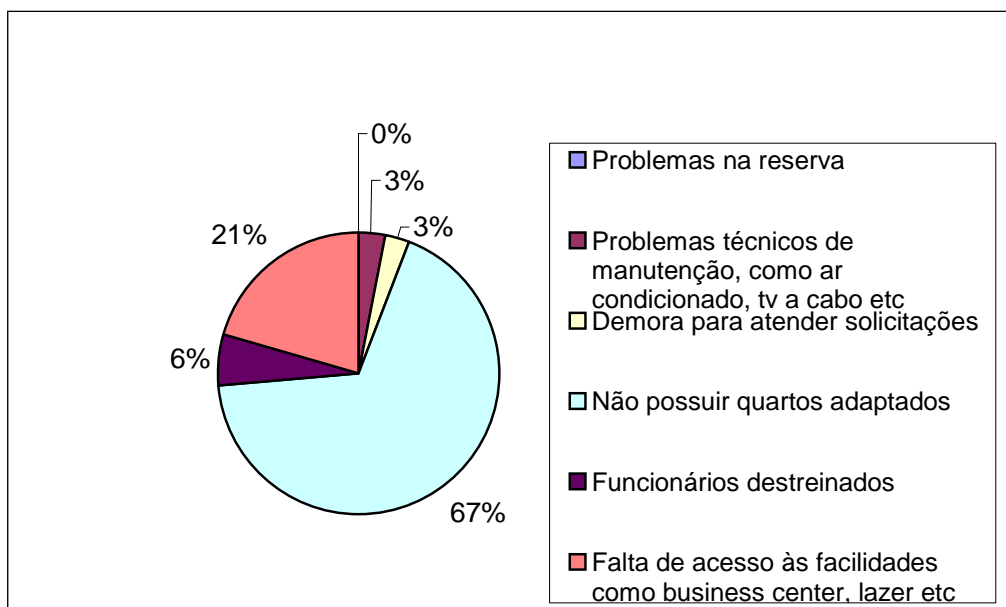
[...] a rampa de acesso era lateral e o final dela dava na sala da entrada, bem atrás de todas as cadeiras... o pessoal da recepção teve que tirar 60% ou mais das mesas e cadeiras (e das pessoas...) para que eu pudesse passar... e havia muita gente esperando um ônibus para o aeroporto na hora e foi chato [...]

Em uma das perguntas do questionário se buscou saber se as experiências vivenciadas influenciam a experiência turística e a escolha de voltar a se hospedar ou não no lugar. Esta pergunta foi formulada a fim de saber se os cadeirantes de maneira geral relevam a falta de infra-estrutura de acessibilidade de lazer dos hotéis como piscina, *business center* e se as más impressões deixadas por alguma experiência ruim influenciam na escolha de retornar ou não para o mesmo hotel. Dentre os entrevistados, 88% respondeu que a falta de acesso ao hotel como um todo pode afetar a sua experiência e 94% respondeu que as experiências ruins afetam suas escolhas futuras de não se hospedar no mesmo hotel. Ou seja, os hoteleiros não devem pensar que um quarto adaptado já é o suficiente para o cadeirante. Ele tem necessidade de usufruir tudo que o hotel possa oferecer e com qualidade nas adaptações feitas para não causar frustrações.

Uma das entrevistadas, cliente habitual do hotel em que a autora trabalha, vem para o Brasil de dois em dois meses, junto com o filho cadeirante, em busca de tratamento para ele. Apesar do bom atendimento e de gostarem do hotel pela qualidade dos serviços, eles reclamam que a piscina deveria ser pensada para atender os cadeirantes. Seu filho observa que, por usar cadeira de rodas, seu

organismo adquire um metabolismo mais lento e ele acaba engordando. Ele pratica exercícios na água duas vezes por semana, por serem esses os mais recomendados. Quando está viajando não pode se exercitar, pois não pode entrar na piscina do hotel. .

Outra pergunta feita aos cadeirantes foi em relação ao pior problema que poderiam enfrentar em um hotel. Foi feita uma lista com opções de situações ruins, entre as quais os respondentes escolhiam a pior em sua opinião. A escolha das opções foi feita a partir da experiência da autora com a hotelaria e com clientes cadeirantes. Foram colocadas opções como: problemas na reserva; problemas técnicos e de manutenção; não existência de quartos adaptados; funcionários destreinados; acesso restrito às áreas de lazer (piscina, *business center*). Dentre os respondentes, 66% respondeu que seria não haver quartos adaptados; 21% afirmaram que se ressentem da falta de adaptações nas áreas de lazer. Dentre as opções que poderiam ser apontadas como responsáveis por afetar negativamente a experiência vivenciada em um hotel estão: problemas na reserva, problemas de manutenção das unidades, Não possuir quartos adaptados, funcionários destreinados, falta de acesso às facilidades do hotel e lazer (figura 5).



**Figura 5:** Aspectos que afetam a experiência do cadeirante em um hotel

**Fonte:** Elaboração própria

Observa-se, pois, que boa parte dos usuários de cadeira de rodas gostaria de poder usufruir mais da infra-estrutura do hotel e aproveitar melhor os espaços. Para um dos respondentes do questionário, “os cadeirantes sempre ficam nos andares mais baixos e longe das infra-estruturas de lazer e nunca podem utilizar o hotel como um todo, limitando-se ao quarto”.

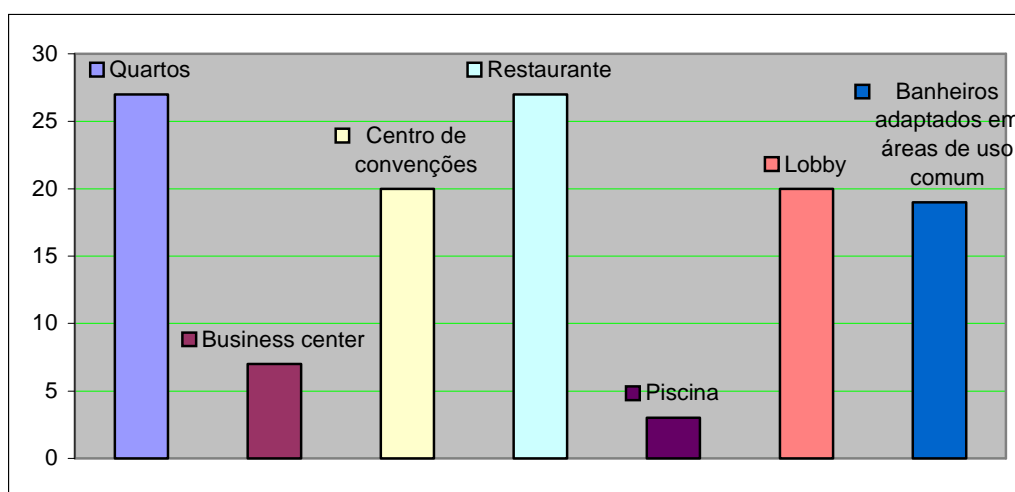
### 3.3 PESQUISA COM OS GERENTES DE HOTÉIS

Para a análise dos hotéis foi desenvolvido um outro questionário, com nove perguntas, fechadas e abertas, relacionadas à gestão e adaptação. Não se procurou informação sobre qual hotel seria mais bem preparado para atender os cadeirantes ou sobre a qualidade das adaptações de cada um, mas sobre as necessidades dessas pessoas e o que o mercado hoteleiro carioca tem oferecido para eles.

Os hotéis devem, por lei, dispor de quartos adaptados para deficientes e, nesta parte da pesquisa, buscou-se saber de que maneira os gerentes de hotéis gerenciam esta demanda e se há preocupação com a qualidade do produto oferecido. Para Sansivieiro e Dias (2004), o grande questionamento que se apresenta por parte do hoteleiro se refere ao equilíbrio entre as adaptações exigidas por lei, a demanda efetiva (não cadeirantes) e a demanda potencial (o cadeirante).

No questionário aplicado aos gerentes de hotéis, a primeira pergunta destinava-se a saber se o hotel dispunha de adaptações para cadeirantes e onde eram estas adaptações. Esta pergunta, em caso afirmativo possuía um complemento que possibilitava saber em quais locais os hotéis possuem as adaptações. Dos respondentes, 90% responderam possuir adaptações e todos afirmaram ter quartos adaptados. Dentre estes hotéis que disseram ser adaptados, apenas três apresentavam adaptações na piscina e apenas sete

tinham adaptação *no business center* (figura 6). Verifica-se assim, que para alguns hotéis, as adaptações resumem-se aos quartos, desconhecendo o conceito de rota acessível, primordial para o estabelecimento do conceito de acessibilidade. Para os gerentes, ter um quarto adaptado é ser acessível, mesmo que este quarto esteja, por exemplo, localizado em andar alto, sem elevador e o cadeirante precise de ajuda para deslocar-se no hotel.



**Figura 6:** Adaptações em hotéis  
**Fonte:** Elaboração própria

Ainda sobre as adaptações nos hotéis, aqueles que responderam não possuir adaptação poderiam complementar a respostas justificando o fato de não possuí-las. Apenas três hotéis não dispunham de qualquer adaptação e afirmaram que o motivo pelo qual não possuíam adaptação era a baixa frequência de clientes cadeirantes. Esse motivo pode ser facilmente questionado: será que a frequência dos usuários de cadeiras de rodas é muito baixa devido á falta de adaptação do hotel, uma vez que estes clientes consideram as adaptações imprescindíveis conforme resultado da pergunta um do formulário de cadeirantes? Será que se estes hotéis fizessem adaptações em suas estruturas não receberiam mais cadeirantes?



Em um dos hotéis pesquisados, além de não haver adaptações, não faziam reservas para cadeirantes. Segundo o gerente que respondeu à pesquisa, por estar ciente das condições de infra-estrutura do hotel para a locomoção de pessoas que usam cadeira de rodas, eles preferem recusar a reserva a hospedar de maneira desconfortável por saberem dos problemas que podem causar para este tipo de hóspede.

Em uma das perguntas do questionário, direcionada apenas aos hotéis que não possuem adaptações, se procurou saber se há intenção de realizá-las. Todos responderam que querem adaptar o hotel apenas com o objetivo de cumprir uma exigência da lei. Os gerentes entrevistados alegam que recebem poucos usuários de cadeira de rodas e por isso não acham necessário criar unidades habitacionais somente para eles.

Buscou-se também saber a frequência com a qual os hotéis recebem cadeirantes e 73% não souberam responder a esta pergunta, alegando não ter controle deste número, o que indica a falta de preocupação em quantificar estes clientes. Ao serem questionados se possuíam algum sistema de informação que criasse e identificasse o perfil do hóspede, 77% afirmaram que possuem tal sistema. A pergunta ainda questionava se neste programa de relacionamento com o cliente havia a identificação do hóspede como cadeirante ou como deficiente em geral. Dentre os que responderam possuir este sistema, todos afirmaram que não há um campo onde marcam o cliente como cadeirante ou deficiente em geral. Eles afirmaram que a inserção desta informação em seu sistema é feita em um campo de comentários gerais no perfil do hóspede da mesma maneira que inserem reclamações já realizadas, preferências por apartamentos etc.

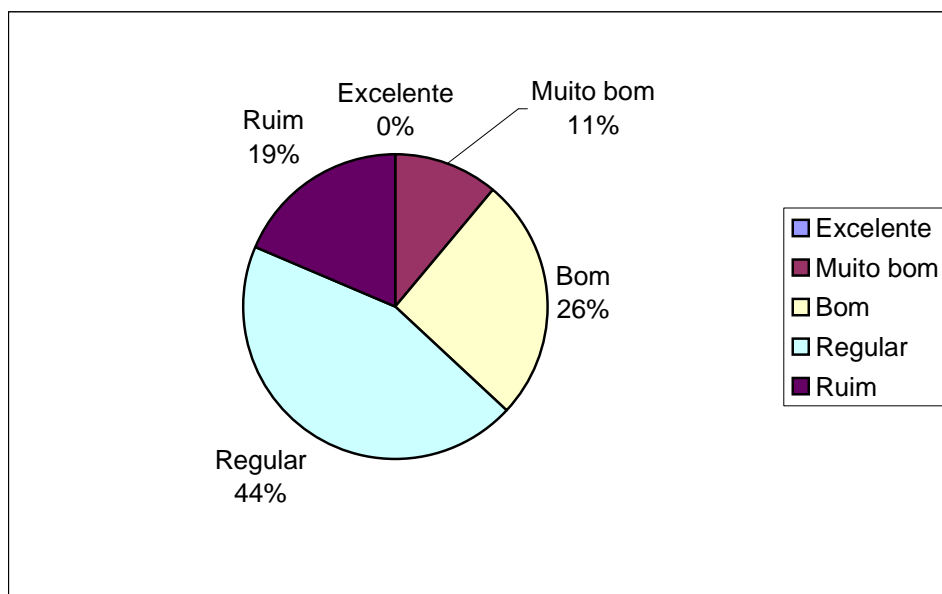
Em relação ao atendimento, procurou se saber a respeito da preocupação por parte dos hotéis em atender corretamente os deficientes em geral por meio da realização de treinamento com seus funcionários. Apenas cinco dos hotéis entrevistados afirmaram dar este tipo de treinamento para os funcionários. Em um destes hotéis, o gerente respondente do questionário, afirmou que os funcionários da recepção passaram por treinamento para atender a deficientes visuais. Ele

considera os treinamentos importantes no caso de cegos, pois a ficha de registro de hóspedes deve ser em *braille* e a maneira como dirigir-se ao deficiente visual também, como, por exemplo, falar diretamente com ele e não com o acompanhante, não tentar segurá-lo pelo braço etc. Esta pergunta é pertinente a partir do momento em que os deficientes de maneira geral reclamam muito que as pessoas não sabem como lidar com estas deficiências, não sabendo como interagir, falando alto e se atrapalhado.

Ao perguntar aos hotéis que possuem apartamentos adaptados se eles costumam utilizar estas unidades para hospedar clientes não cadeirantes a resposta foi positiva e unânime. No entanto, 93% afirmam que isto gera desconforto para o hóspede não cadeirante. Um dos gerentes entrevistados explica que só utiliza o apartamento adaptado quando o hotel está lotado, mas mesmo assim sabe que isso pode gerar transtornos mais tarde, pois a maioria dos clientes que ficam neste apartamento reclama e quer mudar. O problema, segundo ele, é que os apartamentos adaptados não possuem vidro nem batente no banheiro, apenas cortina. Ele acrescenta ainda que em seu hotel não há porta entre o quarto e o banheiro, fazendo com que não haja privacidade no quarto, caso sejam duas pessoas hospedadas nele. Isto se deve ao fato de que, segundo as normas da ABNT, os banheiros não devem ter desnível no box, por exemplo, obrigando a substituição do blindex pela cortina e possuir assento dentro do banho.

Esta pesquisa procurou saber, também, se os hotéis que já possuem adaptação (qualquer que seja) gostariam de melhorá-las ou expandi-las e para quais áreas. Apenas seis hotéis responderam que pretendem melhorar ou expandir suas adaptações, sendo que três hotéis gostariam de melhorar as adaptações nos quartos, um gostaria de adaptar o *buffet* do restaurante (rebaixá-lo) para os cadeirantes e dois gostariam de colocar banheiros em áreas de uso comum.

Com a finalidade de verificar como os hotéis se auto-avaliam, foi elaborada uma pergunta específica. Dentre os respondentes, 44% acreditam que suas instalações são regulares, seguidos de 26% que as avaliam como boas (figura 7).



**Figura 7:** Classificação dos gerentes em relação às adaptações de seus hotéis  
**Fonte:** Elaboração própria

A última pergunta do questionário de hotéis objetivava informar se estes estabelecimentos passaram por avaliação de alguma entidade independente em relação às adaptações feitas. Dentre estes hotéis, apenas cinco afirmaram terem sido avaliados em relação às adaptações, sendo que apenas se três lembravam do nome da entidade. Os outros três hotéis relataram que foram avaliados no final de 2008 pelo Guia Brasil Para Todos, lançado recentemente.

Os resultados dos questionários quando somados à fala dos entrevistados, à experiência da pesquisadora e à literatura utilizada, indica que as adaptações nos hotéis do Rio de Janeiro estão muito abaixo das expectativas dos cadeirantes. Isso não acontece devido à falta de normas técnicas ou leis, por exemplo. É uma situação que passa pela falta de informação a respeito destas pessoas e até mesmo pela falta de conhecimento em relação à potencial demanda de mercado que podem constituir.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o objetivo de saber como as adaptações (ou falta delas) para cadeirantes em hotéis afetam a experiência turística destes viajantes, esta pesquisa investigou junto aos usuários de cadeira de rodas quais são suas necessidades e expectativas em relação a um hotel. Buscou-se conhecer mais detalhadamente quais são as necessidades, dificuldades e problemas que, de alguma maneira, interferiram na qualidade da experiência dos cadeirantes como hóspedes. Em contrapartida, procurou-se saber a visão dos gerentes sobre os cadeirantes, como eles se preparam para receber estes hóspedes e como buscam atender as necessidades e anseios deste público.

As respostas obtidas permitem concluir que, para os cadeirantes é de suma importância hospedarem-se em hotéis acessíveis. Isto não se restringe ao quarto, mas a toda gama de equipamentos e serviços oferecidos pelos estabelecimentos hoteleiros. As adaptações devem estar de acordo com as normas propostas pela ABNT ou, pelo menos, tentarem cumprir os requisitos que facilitem a circulação.

Quando questionados em relação à sua experiência em hotéis, a maioria admite que a falta de adaptação ou a limitação do uso de determinados espaços afeta negativamente essa experiência. Isto significa que eles buscam integrar-se aos espaços e fazerem uso deles. Os cadeirantes não impõem as barreiras, eles querem transpô-las. O tratamento a eles dispensado também requer um olhar

especial, pois há situações em que um atendimento mais personalizado se faz necessário.

Os cadeirantes reivindicam o exercício pleno de seus direitos e a participação ativa no turismo em seus diversos segmentos. Por outro lado, os hotéis pesquisados se dizem adaptados para cadeirantes pelo simples fato de ter uma ou duas unidades adaptadas, mas, por exemplo, desconhecem o conceito de rota acessível. Cabe aqui dizer que - embora não fosse objetivo deste trabalho avaliar a qualidade das adaptações - em visita aos hotéis para realização da pesquisa, pude constatar que as adaptações estão muito aquém dos padrões propostos pela ABNT. Há ainda um grande equívoco em relação às unidades adaptadas, pois nem sempre as adaptações se mostraram suficientes para eliminar as dificuldades dos cadeirantes. Algumas das exigências são negligenciadas e outros itens são adaptados sem qualquer critério, o que demonstra a falta de conhecimento das razões de tais adaptações.

Vale dizer que é mais fácil construir corretamente uma vez do que reformar o que está errado. Pensar em espaços acessíveis é refletir sobre o conforto e a segurança dos usuários, evitando experiências negativas e até mesmo acidentes.

O trabalho feito evidencia que para os cadeirantes a adaptação é primordial para a hospedagem, mas percebe-se que os hotéis não têm o objetivo de melhorar e expandir as adaptações. No caso dos hotéis que não tem adaptação todos manifestaram a intenção de adaptar o estabelecimento, mas apenas para cumprir uma exigência da lei. Neste caso, percebe-se que a lei é que impõe a adaptação e não o desejo e preocupação em atender o viajante cadeirante. Percebe-se que o hóspede que usa cadeira de rodas é tratado apenas como uma "cota", assim como acontece em diversos outros setores da sociedade, como empresas, universidades e transportes coletivos.

No caso dos hotéis que possuem adaptação, são poucos os quartos adaptados, geralmente um ou dois, haja vista que os clientes não cadeirantes que se hospedam nestes apartamentos sentem-se desconfortáveis quando instalados nestas unidades. Este incômodo verificado pelos hoteleiros parece ser a motivação para que não sejam oferecidos mais quartos adaptados nos hotéis.

Evidencia-se, também, a necessidade de mais atenção e conhecimento por parte dos gestores em turismo para a questão da acessibilidade nos hotéis e aplicação da legislação. Para a existência de um produto turístico de qualidade para os cadeirantes, cabe primeiramente a estes gestores reconhecer o mercado potencial que os usuários de cadeira de rodas representam. Cabe também, ao meio acadêmico, a discussão desta realidade.

A pesquisa conclui que a adaptação é fator primordial para o julgamento da qualidade da experiência para os cadeirantes. Não se deve esquecer também de citar a importância de funcionários bem preparados e treinados, que contribuem efetivamente para a qualidade da experiência turística dos cadeirantes.

Desta maneira, a pergunta inicial da pesquisa foi respondida e verificou-se que as adaptações - boas, ruins ou inexistentes - afetam, sim, a experiência turística do cadeirante na maneira como eles escolhem o hotel em que vão se hospedar, o preço que dispõem-se a pagar, na maneira como eles percebem a qualidade e realizam suas escolhas, como por exemplo, voltar ou não a se hospedar em determinado local. Pode-se dizer que quando as barreiras arquitetônicas são vencidas, as necessidades de um hóspede cadeirante passam a se igualar às de um outro hóspede qualquer. Quando estas barreiras espaciais são transpostas, os problemas que eventualmente venham a surgir passam a ser menos valorizados.

Por fim, pode-se dizer que um trabalho de pesquisa nunca se esgota em si mesmo, pois, com base no conhecimento obtido, permite a formulação de novas perguntas. Assim, fica a sugestão de investigação sobre a qualidade das adaptações oferecidas pelos hotéis e a verificação empírica sobre a procura por parte dos cadeirantes dos hotéis melhor adaptados para recebe-los.

## REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS.

Disponível em: <<http://www.abong.org.br/>> Acesso em 9 de maio de 2009.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS- ABNT NBR 9050:2004:

Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

ARAÚJO, Luiz Alberto David. ***Pessoa portadora de deficiência*** A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência. 3 ed. Brasília:

Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência – CORDE, 2003. p. 128.

BARTALOTTI, Celina Camargo. ***Inclusão social das pessoas com deficiência:***

utopia ou possibilidade. São Paulo: Paulus, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil.** Brasília, 1988.

BRASIL. *Decreto Lei* 3.298 de 20 de dezembro de 1999 que regulamenta a Lei 7.853 dispõe sobre a política de integração da pessoa deficiente.

Disponível em : <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm)> Acesso em 21 de novembro de 2008.

BRASIL. *Decreto-lei* 5.296 de 2 de dezembro de 2004 que regulamenta a Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000 Disponível em : <

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm)>

Acesso em 22 de novembro de 2008.

BRASIL. Lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Brasília. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei10098.pdf>. Acesso em: 22 de novembro de 2008.

BRASIL. **Promoção da Acessibilidade em Equipamentos, Atrativos e Serviços Turísticos**. Ministério do Turismo. Brasília, 2006.

DUARTE, Cristiane Rose; COHEN, Regina. **Guia turístico de acessibilidade: uma proposta metodológica**, 2004. Disponível em: <http://www.congressocidades.com.br/images/Artigo3.doc> Acesso em 19 de janeiro de 2009.

EMBRATUR, Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos. Brasília, DF, 1999. Disponível em : <http://www.ibdd.org.br/arquivos/Manual%20de%20acessibilidade%20-%20hot%C3%A9is.pdf>> Acesso em 24 de novembro de 2008.

FLORES E SILVA, Yolanda; GONÇALVES, Patrícia Spíndola. **A estrutura hoteleira de Balneário Camboriú para turistas portadores de necessidades especiais**. In: Turismo- Visão e Ação, Balneário Camboriú, V.8, n.1, p. 9-29, jan./abr.2006.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo demográfico 2000. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em [http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000\\_populacao.pdf](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/populacao/censo2000_populacao.pdf). Acesso em 16 de dezembro de 2008.

IVT, **Instituto Virtual de Turismo**. Disponível em : < <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/ojs/include/getdoc.php?id=719&article=242&mode=pdf>> Acesso em 05 de janeiro de 2009.



LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: Lashley, C; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Editora Manole. 2004.

ONU. **Carta das Nações Unidas** Disponível em :  
[http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/legislacao\\_internacional/convencao\\_sobre\\_os\\_direitos\\_das\\_pessoas\\_com\\_deficiencia.pdf](http://www.turismoadaptado.com.br/pdf/legislacao_internacional/convencao_sobre_os_direitos_das_pessoas_com_deficiencia.pdf) Acesso em 21 de novembro de 2008.

RASQUILHA, Luis. **Economia experiencial**. Disponível em:  
<<http://comunicacaomarketing.blogspot.com/2006/07/economia-experiencial.html>

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003. p.128.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Mídia e deficiência**. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. In: VIVARTA, Veet (coord.). Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165.

SANSIVIERO, Simone; DIAS, Célia Maria de Moraes. **Hotelaria e acessibilidade**. São Paulo: Anhembi 2004.

SHIMOSAKAI, Ricardo. Turismo Adaptado. **Turismólogo in focco**. Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo – ABBTUR. Minas Gerais, n. 21, p. 20-4, mar. 2007.

VERGARA, Sylvia. **Relatórios e projetos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2007.

## APÊNDICE

### **A- Questionário aplicado em hotéis. Resultados quantitativos dos formulários**

Os números representam a quantidade de respostas obtidas em cada pergunta.

#### **1- O Hotel possui adaptações para cadeirantes?**

( 27 ) Sim ( 3 ) Não

Em caso afirmativo, quais?

- a. ( 27 ) Quartos
- b. ( 7 ) Business center
- c. ( 20 ) Centro de convenções
- d. ( 27 ) Restaurante
- e. ( 3 ) Piscina
- f. ( 20 ) Lobby
- g. ( 19 ) Banheiros adaptados em áreas de uso comum

Em caso negativo, por que não possui estas adaptações? \_\_\_\_\_

- a ( 3 ) baixa freqüência de clientes cadeirantes
- b ( 0 ) Custo proibitivo
- c ( 0 ) Falta de apoio técnico para fazer as adaptações
- d ( 0 ) Outros

#### **2- Com qual freqüência recebe clientes cadeirantes?**

- ( 2 ) 1 por Mês
- ( 3 ) 2 a 3 por Mês
- ( 3 ) Mais de 3 por mês

(21 ) Não há controle

**3- Possui algum sistema de informação que identifica o cliente, como CRM, no qual é criado um perfil do hóspede?**

( 23 ) Sim ( 7 ) Não

Em caso positivo, há algum local que identifica o cliente como cadeirante ou deficiente?

( 0 ) Cadeirantes ( 23 ) Deficiente em geral

**4- Os funcionários possuem treinamento para atender cadeirantes ou quaisquer outros deficientes físicos?**

( 5 ) Sim ( 25 ) Não

**5- Em caso do hotel possuir apartamentos adaptados, costuma ocupar estas unidades com hóspedes não cadeirantes?**

( 27 ) Sim ( 0 ) Não

Em caso positivo, isto gera algum desconforto para os hóspedes não deficientes que se hospedam ali?

( 25 ) Sim ( 2 ) Não

Comente: \_\_\_\_\_

**6- O hotel tem objetivo de realizar alguma adaptação para atender aos cadeirantes**

(3) Sim (0) Não

**7- O hotel tem objetivo de melhorar ou expandir as adaptações para outras áreas de uso dos clientes?**

( 6 ) Sim ( 21 ) Não

Em caso afirmativo, quais áreas?

A ( 3 ) Quartos

B ( 0 ) Business center

C ( 0 ) Centro de convenções

D ( 1 ) Restaurante

E ( 0 ) Piscina

F ( 0 ) Lobby

G ( 2 ) Banheiros adaptados em áreas de uso comum

**8- Como classifica seu meio de hospedagem quanto às adaptações para cadeirantes?**

( 0 ) Excelente

( 3 ) Muito bom

( 7 ) Bom

( 12 ) Regular

( 5 ) Ruim

**9- Seu hotel foi avaliado por alguma entidade independente quanto à qualidade das adaptações feitas?**

( 6 ) Sim ( 21 ) Não

Qual? \_\_\_\_\_

Quando? \_\_\_\_\_

## **B-Questionário aplicado aos cadeirantes. Resultados quantitativos dos formulários**

Os números representam a quantidade de respostas obtidas em cada pergunta.

### **1) O que é mais importante na escolha de um hotel?**

(33) Possuir adaptações para suas necessidades

( 0 ) Recomendação de amigos

( 1 ) Localização

( 0 ) Recomendação de guias turísticos

( 0 ) Outros

Comente: \_\_\_\_\_

### **2) Quantas vezes viaja em um ano?**

( 17 ) 1 vez ao ano

( 10 ) Entre 2 e 5 vezes ao ano

(7) Mais de cinco vezes ao ano

### **3) Já passou por alguma experiência ruim na condição de cadeirante em um hotel?**

( 25 ) Sim

( 9 ) Não

Explique sucintamente

---

### **4) A falta de adaptação ou mesmo a limitação do uso de determinados espaços nos hotéis influencia negativamente sua experiência turística?**

( 30 ) Sim

( 4 ) Não

### **5) As experiências ruins ou boas vivenciadas em um hotel influenciam sua escolha em voltar a se hospedar ou não neste estabelecimento?**

( 32 ) Sim

(2) Não

**6) Marque com um X o que poderia afetar negativamente sua experiência em um hotel a ponto de nunca mais retornar?**

( 0 ) Problemas na reserva

( 1 ) Problemas técnicos de manutenção, como ar condicionado, tv a cabo etc

( 1 ) Demora para atender solicitações

( 23 ) Não possuir quartos adaptados

( 2 ) Funcionários destreinados

( 7 ) Falta de acesso às facilidades como business center, lazer etc

**7) Entre um hotel adaptado e um não adaptado, este último com um custo de diária significativamente menor, qual é a sua opção de estadia?**

( 33 ) Adaptado

( 1 ) Não adaptado

## C- Entrevistas com cadeirantes

### Abordagem 1: acessibilidade e adaptação

- Botões de elevadores com 1 metro de altura seriam ótimos. Outra coisa boa seria se as rampas fossem mais integradas com a arquitetura. Toda rampa é bem vinda, mas seria melhor que elas não fossem somente uma "entrada alternativa" do lado, escondida.
- Quando vou me hospedar em hotel a primeira coisa que pergunto: vocês são adaptados seguindo as normas ABNT 9050? Em pleno desenvolvimento virtual é inadmissível que uma empresa de grande porte como um hotel de no mínimo 4 estrelas, após 5 anos da NBR 9050, não esteja adaptado. O CREA tem que está de olho nisso, em todas as capitais pelo menos.
- Mesmo que a ABNT9050 seja revisada, provavelmente ela não vai atender todas as necessidades. Acredito que nem ela, nem norma alguma. Por exemplo: se a pessoa for muito obesa e a cadeira de rodas dela tiver 90cm de largura, acho que nenhuma norma (ADA, ABNT9050 etc) serviria para ela. Por isso que é importante dizer com detalhes como é o tal quarto adaptado, quais suas medidas, equipamentos auxiliares etc. Outra situação, que pensei agora, é em relação aos itens recomendados e obrigatórios da ABNT9050. O ideal seria que o hotel descrevesse tudo com detalhes, e isso já acontece em alguns lugares...
- Os quartos adaptados em hotéis são geralmente em andar baixo e pouco aconchegante. É difícil ter um quarto adaptado de categoria luxo, por exemplo. Somente se você se hospeda em um hotel cinco estrelas. Já vi revistas de hotéis de luxo em que os quartos adaptados eram muito bons. Neste caso o problema é o valor da diária.
- Os hotéis deveriam manter o mesmo preço para apartamento com uma ou duas pessoas. Os cadeirantes, quase sempre, viajam acompanhados, pois

devido às dificuldades não é raro precisar de ajuda. Acho que manter o mesmo preço da diária seria muito bom.

- Percebo que toda vez que se fala em acessibilidade para cadeirantes, se fala em elevador. Isso é um problema, pois, em incêndios não se pode usar elevador. Deveria ser pensada uma alternativa em casos de incêndio e falta de energia. Seria conveniente então substituir as escadas e elevadores por rampas. Ou elevadores junto às saídas de emergência, após as portas corta fogo.
- Nós temos que nos adaptar constantemente, mas os hotéis também tem que tentar se adaptar a todos os clientes. Cada um tem uma necessidade. No nosso caso, necessidades básicas e mais relevantes. Por que não pensar em quartos adaptados em todos os andares?
- Um local acessível é onde posso entrar, sair, circular e usufruir sem a ajuda de ninguém. Não acho que um hotel é acessível por ter quartos com portas largas, mas em compensação um balcão de um metro e meio de altura.

## **Abordagem 2: Experiência**

- Ainda existe muito preconceito e falta de informação em relação a nós cadeirantes. Em novelas, por exemplo, quando alguém sofre um acidente e vira cadeirante, logo arrumam um jeito de que, por um milagre, volte a andar. Acho que ainda existe um mito muito grande em relação a voltar a andar. Certa vez, ao viajar e pegar um avião a atendente me perguntou se eu não podia levantar rapidinho da cadeira para entrar na aeronave. Eu apenas ri, pois é incrível como, ainda hoje, pensem desta maneira.
- Sobre as experiências em relação aos hotéis, já tive boas e ruins, sim. Mas é impressionante como as ruins marcam mais, não é? Acho que a pior de todas foi em Nova Iorque. Reservei um quarto em um albergue da YMCA (Associação Cristão de Moços) após ter confirmado por e-mail e telefone



que as instalações (banheiros coletivos) eram adaptadas, mas chegando lá, não eram. Quer dizer, o chuveiro até era, mas as cabines com vaso, não. Então imagina que “chuchu” não foi chegar cansadão de uma viagem de 10 horas de avião e ainda ter que encarar essa. Acabei me virando em banheiros públicos e consegui um hotel adaptado dois dias depois, mas realmente, foi muito frustrante.

- Para mim é muito ruim não poder utilizar a piscina do hotel. Devido ao metabolismo lento faço exercícios na água e quando estou viajando sou obrigado a interromper estes exercícios devido à falta de adaptação na piscina. Ou então, tenho que contar com a ajuda de alguém para me colocar e tirar da água. Mesmo assim eu não gosto.
- As pessoas ainda não sabem lidar conosco. O que mais me incomoda é o fato de, ao invés de falarem comigo, se dirigirem à pessoa que me acompanha. Parece que somos inválidos em tudo. Ou então, peguem na minha cadeira sem que eu peça. Certa vez fui a um supermercado com um amigo. Não pude entrar na loja, pois não havia rampa e eram vários degraus. Poderia ter insistido e solicitado a ajuda de alguém, mas preferi esperar do lado de fora, pois seria rápido. Nesse tempo em que fiquei na rua veio uma senhora e me deu dinheiro achando que eu fosse pedinte. Apesar de eu recusar, ela insistiu para que eu aceitasse. Depois, ao contar o caso a outros cadeirantes, descobri que não era o único. Isso acontece às vezes.
- Certa vez em um hotel, fiquei mais de 15 minutos para pegar o elevador. Todos desciam cheios e não havia lugar para mais uma pessoa com cadeira de rodas. Ninguém se ofereceu para me dar lugar mesmo eu estando no 2º piso e um andante poder descer dois lances de escadas facilmente.
- Já me hospedei em vários hotéis e já tive experiências muito boas e muito ruins. As boas recordações são em hotéis adaptados, momentos em que se pode fazer tudo sozinho, sem precisar de ajuda de ninguém.

- Os funcionários são o diferencial para contornar os problemas. Há surpresas boas e soluções inteligentes que podem oferecer em momentos de “crise”.
- Acho que só lembro de experiência ruim. No meu caso, estou plenamente adaptado, mas sei que quando saio de casa vou enfrentar desafios. Num hotel eu gostaria de poder usar a piscina, já que não tenho uma em casa. Minhas viagens são a lazer e procuro relaxar e não me importar com esses obstáculos mas é quase impossível. Houve uma vez que, apesar de fazer a reserva com antecedência, pedir um quarto adaptado para cadeirantes, chegou na hora e não havia mais esse quarto. A desculpa era que fora ocupado por outro hóspede(não cadeirante) e que ele iria sair em dois dias. Fiquei com muita raiva, mas acabei ficando no hotel. Não tive muita escolha.

## D- Entrevistas com gerentes de hotéis

### Abordagem 1: Acessibilidade e adaptação

- A maioria dos hotéis ainda não é acessível para todos os tipos de deficiência. O que acontece é, ter uma unidade adaptada para deficiente. Coloca-se uma porta mais larga e cadeira no chuveiro.
- A adaptação correta é muito cara pois requer consultoria, disponibilidade de apartamentos para fazer a reforma e uma série de requisitos que às vezes é difíceis de cumprir. No caso deste hotel (hotel em que o respondente trabalha), o edifício foi construído para ser um prédio de moradores e que posteriormente foi comprado e virou um hotel. Por isso ainda há muita dificuldade em realizar reformas.
- O hotel ser ou não ser adaptado conforme as normas é o de menos. Muitos hóspedes falam que às vezes as barras do banheiro atrapalham. Caso tenha algum problema com os deficientes, eu tento solucionar da melhor maneira possível e eles sempre ficam satisfeitos.
- De vez em quando aparece cadeirante, mas não é sempre. Já sabemos que é sempre um problema a hospedagem pois eles reclamam muito do quarto. Se a gente for adaptar hotel para todos os tipos de deficiência, vai ficar difícil, até porque a demanda é muito baixa e não vale a pena.
- Existe, sim, a necessidade de melhorar sempre. Cada hóspede tem uma necessidade e é quase impossível atender a todo mundo. Temos quartos adaptados, mas não posso adaptar a recepção, por exemplo. Rebaixar o balcão para cadeirantes, quando na realidade a minha demanda é muito baixa, é “loucura”.

## Abordagem 2: Gestão

- Não existe um controle do número destes hóspedes até porque não existe um relatório deste no sistema. O que a gente sabe é o que aprendemos com o dia-dia do trabalho. O nosso retorno em relação à qualidade da hospedagem é quando há uma reclamação, elogio ou um comentário por escrito.
- Não há uma preocupação com a qualidade da estadia até porque recebemos poucos hóspedes deficientes.
- Não aceitamos reservas de cadeirantes em nosso hotel porque não dispomos de quartos adaptados. Sei que há hotéis que mesmo não tendo quartos adaptados, dizem que têm, mas nossa política não é essa, até mesmo porque sabemos os problemas que surgem depois. Estamos com um projeto de adaptar o quarto para cumprir a exigência de, ao menos uma unidade ser adaptada, mas ainda não há data para isso.
- Nossos funcionários da recepção fizeram um treinamento para atender cegos e gravamos um vídeo educativo com os procedimentos nestes casos de atendimento. Foi um dia de curso e veio um cego para dar uma palestra e todos gostaram muito. Para cadeirantes, nunca houve essa preocupação, mas atendemos da melhor maneira possível. Sempre que há uma solicitação de reserva para alguém que precise de cadeira de rodas, nós procuramos bloquear logo o apartamento para não acontecer dele ser ocupado por outra pessoa.
- As adaptações do quarto suprem as necessidades dos cadeirantes, pois eles precisam se mover no apartamento. Temos um banheiro adaptado na recepção também. Até o momento não houve a preocupação em adaptar mais porque não recebemos muitos cadeirantes aqui.
- Só temos um apartamento adaptado e sempre deixamos ele bloqueado para não ser usado. Utilizamos somente quando o hotel está lotado e, mesmo assim, para hóspedes que ficam somente por uma noite para que eles não reclamem e queiram mudar no dia seguinte. As vezes que usamos

estes apartamentos tem que se ter uma preocupação muito grande em bloqueá-lo de novo, pois não gostamos de oferecer estas unidades para hóspedes que não possuem “necessidades especiais”.