

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA  
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

**SILVIA CRISTINA DE OLIVEIRA CARNEIRO**

**ACESSIBILIDADE: UMA ANÁLISE DAS ADAPTAÇÕES PARA CADEIRANTES  
NA HOTELARIA DE PONTA GROSSA-PR**

**PONTA GROSSA**

**2009**

**SILVIA CRISTINA DE OLIVEIRA CARNEIRO**

**ACESSIBILIDADE: UMA ANÁLISE DAS ADAPTAÇÕES PARA CADEIRANTES  
NA HOTELARIA DE PONTA GROSSA-PR**

Trabalho de conclusão de curso apresentado para  
obtenção do título de graduação na Universidade  
Estadual de Ponta Grossa, Área de Turismo.  
Orientadora: Prof. Ms. Larissa Mongrueel Martins

**PONTA GROSSA  
2009**

***Dedico este trabalho  
especialmente a minha  
Mãe Juracy e em  
memória de meu Pai  
Arnaldo...***

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço em primeiro lugar a Deus, sem Ele minha vida não teria sentido e eu não teria tantas graças para agradecer todos os dias...*

*Em segundo agradeço as pessoas que Deus colocou em minha vida quando eu nasci: Minha família, especialmente a minha Mãe Juracy, meu exemplo de vida, de mulher e de mãe dedicada. Aos meus irmãos Ronaldo e Jucélia que sempre me apoiaram, me deram força e enxugaram minhas lágrimas. A minha cunhada Alexandra e sua fé inabalável, a minha prima Gilmara que com sua experiência me ajudou a controlar minhas emoções e as minhas sobrinhas Isabela e Gabriela que trazem a esperança no olhar que me motiva a construir um mundo melhor...*

*Agradeço ao meu namorado, amigo e companheiro Maurício que esteve comigo em todos os momentos, inclusive nos difíceis e que não me permitiu desistir...*

*Agradeço a minha orientadora Larissa que me mostrou o caminho a trilhar, sempre esteve a disposição com carinho e dedicação...*

*A todos os professores funcionário do Departamento de Turismo que não desistiram de mim e acreditaram que eu podia fazer melhor...*

*Agradeço também a todos os gestores hoteleiros que permitiram a minha pesquisa e que acolheram a idéia de que adaptar é preciso...*

*Agradeço principalmente e de forma especial ao Alexandre Rafael, uma pessoa iluminada e de extremo caráter que aceitou me ajudar e que foi fundamental para esse projeto, sem ele não seria possível chegar ao fim...*

*Agradeço a todos, por terem deixado a sua vida um pouquinho de lado para participarem da minha!*

*Que Deus abençoe a todos!!*

**“A adaptação sem uma mudança de comportamento e atitudes nada significa, apenas facilita a inserção e é necessária, mas não é tudo”.**  
**Yolanda I. K. Boia**

## RESUMO

O presente trabalho trata da análise da acessibilidade da hotelaria de Ponta Grossa para pessoas com deficiência que utilizam cadeira de rodas para locomoção (cadeirantes). Inicialmente descreve-se um breve histórico da hotelaria mundial relatando suas origens e motivações, depois se aborda como foi o desenvolvimento da hotelaria no Brasil. Com uma enumeração de diversas adaptações e inovações necessárias para a sobrevivência dos hotéis em cima da concorrência cria-se uma base de argumentação para ratificar a necessidade da acessibilidade na hotelaria para pessoas com deficiência. Apresenta a importância das adaptações a partir do estudo da hospitalidade para a satisfação do hóspede e a da base legal do decreto 5296 que estabelece que todas as edificações de uso coletivo público ou privado devem ser adaptadas para receber pessoas com deficiência. Faz-se um aprofundamento das diretrizes da NBR 9050, que estabelece padrões para adaptações dos espaços e mobiliários para todas as deficiências, e aplica aquelas relacionadas às necessidades dos cadeirantes no espaço hoteleiro. O resultado da análise da NBR é uma pesquisa qualitativa realizada com o auxílio de um cadeirante em cinco hotéis da cidade de Ponta Grossa. Com os resultados da pesquisa pode-se obter a realidade da hotelaria pontá-grossense para receber cadeirantes.

**Palavras-chave:** hotelaria, cadeirante, acessibilidade.

## ABSTRACT

This work comes to review the accessibility of hospitality of Ponta Grossa for people with disabilities who use wheelchairs for locomotion (cadeirantes). Initially describes a brief history of hospitality world reporting their origins and motivations, then discusses how was the development of hospitality in Brazil. With an enumeration of various innovations and adaptations necessary for the survival of hotels on top of competition creates if an argument to ratify the need hotel accessibility for people with disabilities. Introduces the importance of adjustments from the study of hospitality for guest satisfaction and that of the legal basis of the Decree 5296 establishing that all buildings collective public or private use should be adapted to receive people with disabilities. A deepening of NBR 9050 guidelines laying down standards for adjustments to the spaces and securities for all deficiencies, and applies those related to the needs cadeirantes in hotel space. The outcome of the review of the NBR is a qualitative research conducted with a cadeirante in five hotels of Ponta Grossa city. With the search results you can get the reality of hospitality ponta-grossense to receive cadeirantes.

**Keywords:** hospitality, cadeirante, accessibility.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Sinalização de vaga reservada .....	23
Figura 2 - Altura do balcão .....	24
Figura 3 - Largura para deslocamento .....	25
Figura 4 - Área de manobra sem deslocamento .....	25
Figura 5 - Área de manobra com deslocamento .....	26
Figura 6 - Porta com revestimento e puxador horizontal.....	27
Figura 7 - Área mínima de circulação em UH.....	28
Figura 8 - Bacia sanitária com barras de apoio lateral e de fundo .....	29
Figura 9 - Bacia de apoio lateral com fixação na parede de fundo.....	29
Figura 10 - Barra de apoio em caso de bacia sanitária acoplada.....	30
Figura 11 - Boxe para chuveiro com barras de apoio.....	31
Figura 12 - Banheira com plataforma fixa de transferência .....	32
Figura 13 - Barras de apoio junto ao lavatório .....	32
Figura 14 - Acessórios junto ao lavatório .....	33
Figura 16 - Posição dos espelhos .....	33
Figura 17 - Banheiro acessível.....	34
Quadro 1 - Espaços para pessoas com cadeira de rodas em auditórios .....	34
Foto 1 - Vaga de estacionamento sinalizada .....	40
Foto 2 - Porta de entrada com rampa .....	40
Foto 3 - Balcão de recepção fora dos padrões.....	41
Foto 4 - Corredor.....	43
Foto 5 - Banheiro social acessível.....	43
Foto 6 - Unidade habitacional 1.....	45
Foto 7 - unidade habitacional 2 .....	45
Foto 8 - Banheiro da UH 1 .....	46
Foto 9 - Banheiro da UH 2 .....	46
Foto 10 - Banheiro de UH 3.....	47
Foto 11 - Área de eventos.....	48

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	9
<b>1 HISTÓRICO DA HOTELARIA NO MUNDO</b> .....	11
1.1 HOTELARIA NO BRASIL .....	12
1.2 HOTELARIA ATUAL .....	14
<b>2. HOTELARIA ACESSÍVEL</b> .....	18
2.1 MEDIDAS PARA TORNAR UM HOTEL ACESSÍVEL .....	21
2.2 DIRETRIZES PARA A ADAPTAÇÃO DA ESTRUTURA HOTELEIRA PARA CADEIRANTES .....	23
2.2.1 A entrada .....	23
2.2.2 A Recepção .....	24
2.2.3 Áreas de uso comum .....	24
2.2.4 Unidade Habitacional .....	27
2.2.4.1 Sanitários .....	28
<i>A. Bacia sanitária</i> .....	29
<i>B. Boxe para chuveiro e ducha</i> .....	30
<i>C. Chuveiro ou ducha</i> .....	31
<i>D. Banheira</i> .....	31
<i>E. Lavatório</i> .....	32
<i>F. Espelhos</i> .....	33
2.2.5 Os eventos .....	33
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	36
<b>4 ANÁLISE DAS ADAPTAÇÕES PARA CADEIRANTES NA HOTELARIA DE PONTA GROSSA</b> .....	38
4.1 ENTRADA NO HOTEL .....	38
4.2 PROCESSO DE CHECK-IN .....	40
4.3 ÁREA DE USO COMUM .....	42
4.4 ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HABITACIONAL .....	43
4.5. ÁREA DE EVENTOS .....	47
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	50
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	52
<b>APÊNDICE A</b> – Questionário de acessibilidade dos hotéis .....	54
<b>ANEXO A</b> - Fotos .....	59

## INTRODUÇÃO

É do senso comum, que o homem é o animal que melhor se adapta ao meio em que vive, seja no deserto, nas florestas ou nos pólos. É da natureza humana criar ferramentas para melhor executar suas tarefas.

De uma forma sintética, pode se considerar o turismo como uma atividade na qual o foco principal é o ser humano. Sendo assim, o Turismo como o ser humano precisa se adaptar para melhor executar suas tarefas.

Pode-se entender o Turismo como uma atividade de prestação de serviços, que tem como um dos seus objetivos atender as necessidades econômicas, culturais e sociais de um grupo de pessoas chamados “turistas”. Porém, que envolve outros setores econômicos e também que produz benefícios e conseqüências no meio no qual acontece.

As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida foram segregadas do convívio com a sociedade por muito tempo. E como uma forma de reparar essa situação, a sociedade se mobiliza para se tornar inclusiva e atender a todos de forma igualitária. Um resultado, por exemplo, são as vagas obrigatórias no mercado de trabalho, que favoreceram as pessoas com deficiência a conquistar sua autonomia financeira, e de serem reconhecidos como cidadãos ativos.

A acessibilidade permite que a pessoa com deficiência possa circular em seu município sozinho, sem acompanhante. Os ambientes adaptados garantem autonomia também nas suas escolhas e suas ações. As adaptações vão do piso tátil para deficientes visuais, telefones especiais para deficientes auditivos e rampas de acesso para cadeirantes.

Contudo, para que as adaptações sejam funcionais é necessário que sigam um padrão, e o órgão responsável por esse padrão é a Associação Brasileira de Normas Técnicas, através da Norma Regulamentar 9050 sobre a acessibilidade de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos

A proposta desta pesquisa foi avaliar se a hotelaria da cidade de Ponta Grossa está adaptada para receber pessoas com deficiência que utilizam cadeira de rodas para locomoção: os cadeirantes.

O primeiro capítulo apresenta a origem e um histórico da hotelaria no contexto mundial, depois passando pelo desenvolvimento da hotelaria no Brasil e

uma descrição da hotelaria atual e seus processos de atualização para sobreviver à concorrência do mercado e a exigência dos hóspedes.

O segundo capítulo é uma contextualização da importância da acessibilidade na hotelaria, seguida da abordagem da Norma Regulamentar 9050 da ABNT que estabelece as diretrizes a serem seguidas para a adaptação de um hotel.

O terceiro capítulo aborda a metodologia aplicada na realização da pesquisa realizada nos hotéis de Ponta Grossa, para avaliar através de um questionário as adaptações existentes para cadeirantes.

O quarto capítulo contempla a apresentação e análise dos resultados obtidos com a pesquisa. A pesquisa foi aplicada com o auxílio de um cadeirante, sendo este o responsável pelas observações a respeito da funcionalidade das adaptações existentes.

Espera-se que as considerações obtidas com essa pesquisa possam instigar outros projetos da comunidade acadêmica a respeito dos direitos das pessoas com deficiência e sua relação com o Turismo.

## 1 HISTÓRICO DA HOTELARIA NO MUNDO

A Hotelaria possui suas raízes nas sociedades Greco-romanas. Segundo Campos e Barreto (1998, p.72) não há um marco ou fato pontual da origem hoteleira, convencionou-se atribuir o início na Grécia antiga junto com o surgimento dos Jogos Olímpicos. Os jogos aconteciam na cidade de Olímpia, porém pessoas de todas as regiões iam até essa cidade para ver e participar dos jogos, e como precisavam de um lugar para ficar, durante a realização dos mesmos, foi criada uma hospedaria, e esta “teria sido o primeiro hotel que se tem notícia”<sup>1</sup>.

Depois da Grécia, são as estradas romanas que “propiciaram expansão das viagens por todos os seus domínios e, conseqüentemente, o surgimento de abrigos aos viajantes”<sup>2</sup> que ajudaram na evolução da hotelaria. Duarte (1996, p.9) cita que “na época do Império Romano existiam os *hostellum*, espécie de palacetes em que rei e nobres se hospedavam em suas viagens”. Para Campos e Barreto (1998, p.72) o domínio romano influenciou boa parte dos países europeus em relação à arte de hospedar e na criação de pousadas e hospedarias, um desses exemplos é a Bretanha.

Com a queda do Império Romano, Campos e Barreto (1998, p.74) afirmam que as estradas tornaram-se inseguras e pouco utilizadas e fez com que os monastérios e outras instituições religiosas passassem a hospedar os viajantes por serem seguros e confiáveis.

Para Campos e Barreto (1998, p.75) o avanço dos transportes, primeiro as diligências, depois o trem a vapor, as hospedarias tiveram que adaptar e melhorar seus serviços para um viajante mais exigente. Pois, melhorar o conforto e a alimentação era uma forma de diminuir a concorrência.

A concorrência fez com que os hoteleiros se organizassem, o padrão melhorasse, e mais serviços fossem acrescentados como transporte, termas, jogos, passeios, etc.

E no início do século XX grandes nomes da hotelaria já despontavam e ganhavam destaque como o Ritz e o Carlton<sup>3</sup>. Até chegar às grandes redes Accor e

---

<sup>1</sup> Campos e Barreto 1998, p.72.

<sup>2</sup> Apud 1.

<sup>3</sup> Campos e Barreto 1998, p.77.

Hilton e os hotéis dos Emirados Árabes, complexos que reúnem todo e qualquer serviço em um só lugar.

De acordo com Gale<sup>4</sup> (2009) a maior rede hoteleira em atividade atualmente é a IHG – InterContinental Hotels Group com 4.186 hotéis e 585.094 apartamentos, seguida respectivamente por Wyndham Hotel Group, Marriot International, Hilton Hotels Cor e Accor, seus números juntos equivalem a 21.654 hotéis e 2.798.112 apartamentos distribuídos pelo mundo.

## 1.1 HOTELARIA NO BRASIL

A colonização do Brasil por Portugal visava apenas à obtenção de riquezas e matéria prima, portanto não se via necessidade de desenvolvimento local, e de acordo com Duarte (1996, p.10) foi no século XVII que aparece o hoteleiro oficial de São Paulo, Marcos Lopes.

A atividade hoteleira acontecia de maneira displicente, sem exclusividade por parte daqueles que a executavam, até que o fluxo de hóspedes aumentou e houve a necessidade dela se realizar de forma mais profissional.

Durante todo o século XVII, a atividade hoteleira era sempre exercida conjuntamente com outros ofícios como barbeiros, sapateiros, alfaiates que eram ao mesmo tempo artífices, vendedores e estalajadeiros. Todos aí eram considerados vendedores de alimentos e hospedagem sem maiores distinções. (DUARTE, 1996. p.16)

Em 1808 a chegada da Família Real, segundo Malerba (1999, p.7) “marca o início da emancipação política do Brasil”. E de acordo com Fausto (2006, p.120 a 126) com a transferência da Corte para o Rio de Janeiro houve muitas mudanças: a abertura dos portos, o surgimento de indústrias, a criação do Banco do Brasil, bibliotecas, teatros, além dos inúmeros estrangeiros que chegavam.

Charles Burton fez a primeira classificação das hospedarias com cinco categorias:

1ª Categoria - simples pouso de tropeiro;

---

<sup>4</sup> GALE, Derek: **World's Largest Hotel Companies: Corporate 300 Chart**. Disponível em: <<http://www.hotelsmag.com/article/ca6667503.html?q=300>>. Acesso em: 20 set. 2009. GALE, Derek: é o editor sênior da revista **Hotels Magazine**.

2ª Categoria - telheiro coberto ou rancho ao lado das pastagens;  
3ª Categoria - venda, correspondente à “pulperia” dos hispanos-americanos, mistura de venda e hospedaria;  
4ª Categoria - estalagens ou hospedarias;  
5ª Categoria - hotéis.  
(DUARTE, 1996 p.16)

Pode-se perceber que a classificação é quase que uma demonstração da evolução dos estabelecimentos e de sua administração. Na 1ª categoria a atividade acontece quase por acaso, oferece-se simplesmente um lugar para dormir, já na 4ª e na 5ª há uma preocupação com o local, com o hóspede e a hospedagem é o principal produto.

Segundo Duarte (1996, p.16) a partir de 1870 surge inúmeros hotéis em São Paulo como o Hotel Palma, o Hotel Paulistano, Hotel do Comércio, Hotel Universal, Hotel Providência, Hotel das Quatro Nações, Hotel da França, Hotel D'Oeste e o Grande Hotel.

Ainda conforme Duarte (1996, p.17) na década de 20 são dois os marcos da hotelaria nacional. Em São Paulo a abertura do Hotel Terminus com mais de 200 quartos e o Hotel Esplanada com 250 quartos. No Rio de Janeiro, o Hotel da Glória com mais de 700 apartamentos e o Copacabana Palace que até hoje é símbolo de glamour para todo o país.

Para Duarte (1996, p.18) na década de 40 os destaques são os hotéis cassino como o Parque Balneário em Santos, o Grande Hotel em Poços de Caldas, O Grande Hotel de Araxá e o Hotel São Pedro em Petrópolis, mas a atividade durou pouco por causa da proibição dos jogos de azar no país.

De acordo com Campos e Barreto (1998, p.82) com a criação da Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo nos anos 60, os financiamentos a longo prazo e os incentivos fiscais ajudaram no surgimento de muitos hotéis na década de 70, e também na consolidação dos já existentes.

A hotelaria se desenvolvia tanto no setor de negócios como no de lazer, e os hotéis puderam dobrar a sua capacidade, melhorar sua estrutura e como reflexo seus serviços, um exemplo disso é a expansão da rede de Hotéis Othon e a rede Luxor<sup>5</sup>. Segundo Campos e Barreto (1998, p.84) grandes hotéis de luxo também começam a surgir como o Hotel Nacional no Rio de Janeiro e o Transamérica em São Paulo e a marca Quatro Rodas lança resorts no Recife, São Luis e Salvador. Foi

---

<sup>5</sup> Campos e Barreto 1998, p.84.

nessa época também, que o Brasil despertou interesse nas redes internacionais. Chegam então no país o Hilton, Sheraton, Meriedien, Accor, Meliá e o Club Mediterranée.

Começa também um desenvolvimento maior fora do eixo Rio - São Paulo, com surgimento de hotéis no interior do Brasil e na região Nordeste.

Conforme a ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis Nacional (2009) na década de 80 a crise econômica e o fim dos financiamentos frearam o crescimento dos anos 70, surgiram então os apart-hotéis principalmente em São Paulo, onde eram uma alternativa com baixo preço e qualidade tanto para quem investia como para os hóspedes de negócios. A partir dos anos 90 a estabilidade econômica favorece os investimentos internos e também de capital estrangeiro, o que só acrescenta qualidade na hotelaria Brasileira.

De acordo com dados obtidos pela ABIH Nacional (2009) o Brasil conta atualmente com mais de 25 mil meios de hospedagens, gerando mais de 1 milhão de empregos e fatura em torno de U\$ 2 bilhões por ano.

Segundo de Otto<sup>6</sup>:

Aproximadamente 87% dos hotéis no Brasil, representando 60% do total do inventário do país, não estão afiliados a nenhuma rede hoteleira. Entretanto, a proporção de afiliações tem aumentado devido ao interesse de investidores estrangeiros. (OTTO, 2009)

Os dados demonstram um país com hoteleiros empreendedores que iniciam sozinhos seus negócios, porém também revela que as mudanças na economia podem vir a mudar esse cenário.

## 1.2 HOTELARIA ATUAL

Ao remeter-se ao início da hotelaria, quando pessoas e animais utilizavam uma mesma estrutura, e conforto era sinônimo de uma sopa quente no fim da tarde, é perceptível um progresso relevante na estrutura física dos hotéis.

---

<sup>6</sup> OTTO, Gabriela. **A situação do mercado hoteleiro mundial**. Disponível em: <<http://www.hoteliernews.com.br/HotelierNews/Hn.Site.4/NoticiasConteudo.aspx?Noticia=52343&Midi a=1>>. Acesso em: 20 set. 2009.

Se antes a hotelaria acontecia de forma casual, atualmente o planejamento acontece desde o papel. O local só é escolhido depois de uma pesquisa de demanda, potencial turístico, vias de acesso; se será voltado para o turismo de lazer ou para turismo de negócios. São vários os detalhes para que o sucesso seja alcançado. Os materiais de acabamento, a decoração, o mobiliário, tudo deve ser pensado para que o hóspede tenha suas necessidades satisfeitas, as palavras chaves são conforto e segurança.

A tecnologia é uma aliada à segurança e a economia. A implementação de sistemas inteligentes de energia elétrica evitam o desperdício; cartões ao invés de chaves; câmeras de segurança que auxilia tanto os hóspedes como o proprietário, pois inibe furtos e assaltos; utilização de energia solar em locais que permitem essa possibilidade. A tecnologia não apenas beneficia o conforto, mas também a questão econômica e o meio ambiente.

Segundo Castelli (2006 p.128) A preocupação com o planeta também faz parte da gestão hoteleira, com o maior acesso da população as informações os hóspedes também passam a ser mais exigentes nesse quesito. Se o hotel tem sistema de reciclagem do lixo; se não há desperdício de água; se não polui o seu entorno, nos casos dos hotéis situados em praias, florestas, regiões com ecossistemas sensíveis, como os hotéis do litoral, da Amazônia, da Patagonia, do Alpes entre outros.

O hóspede também está atento com a responsabilidade social do hotel, se não há mão-de-obra ilegal, conivência com o turismo sexual e prostituição infantil e se este é acessível para pessoas com deficiência, obesos e idosos.

O setor de serviços onde a hotelaria se encontra percebeu que somente o conforto físico não é suficiente ao hóspede, que está bastante exigente. É nesse momento que a hospitalidade entra em cena, Castelli (2006, p.1) cita que a hospitalidade “envolve um amplo conjunto de estruturas, serviços e atitudes que, intrinsecamente relacionados, proporcionam bem-estar ao hóspede”, ou seja, engloba tudo o que é possível fazer para satisfazer as necessidades dos hóspedes e porque não superá-las.

Porém, é na prestação intangível do serviço que a hospitalidade se torna o diferencial, traz a competitividade e torna o hóspede satisfeito e também fiel ao hotel. Quer dizer, é no bom atendimento dos funcionários que ela se torna mais visível, portanto a equipe de profissionais que atuam no hotel deve ser especializada em

suas respectivas áreas e também conhecedora de todo o sistema. Já não há espaço para aquele funcionário que sabe apenas a sua função e não sabe qual é a importância da mesma no todo, pois é a soma das ações que determina a impressão final do hóspede. Com bons e constantes treinamentos a equipe fica sintonizada e em qualquer setor do hotel a postura dos funcionários será a mesma.

A hospitalidade é alcançada nos detalhes. Castelli (2005, p.2 e 3.) apresenta 12 mandamentos que criam ambiente de hospitalidade ao hóspede. São eles:

1. Manter a limpeza e higiene em todos os ambientes do hotel;
2. Manter uma boa postura e aparência pessoal (higiene e uniforme) de todos os colaboradores do hotel;
3. Fazer o viajante sentir-se bem vindo, com um olhar nos olhos, com um sorriso discreto e com uma saudação adequada (bom-dia; boa-tarde; boa-noite);
4. Chamar o cliente por senhor ou senhora. Se for um cliente habitual, demonstrar que foi reconhecido, chamando-o pelo nome/sobrenome, dando-lhe um tratamento personalizado;
5. Tratar o cliente com espírito de serviço, ou seja, com simpatia, amabilidade, alegria, emoção entusiasmo, rapidez objetividade e presteza;
6. Reconhecer e antecipar as necessidades, os desejos e as expectativas dos clientes;
7. Cumprir com a promessa de serviço no que diz respeito a oferta dos bens e serviços, preços e prazos;
8. Cultivar o espírito de equipe, por intermédio de um ambiente de colaboração com os colegas de todos os setores;
9. Saber ouvir a voz dos clientes;
10. Saber recuperar-se dos erros inevitáveis, com tranqüilidade e agilidade;
11. Estar bem informado para bem informar;
12. Finalizar todo atendimento do cliente com chave de ouro.

Pode-se acrescentar aos mandamentos de Castelli outra atitude relevante a satisfação do hóspede: o pós-venda. Com o check-in o hotel passa a possuir uma gama de informações relevantes sobre o cliente como telefone, endereço, email e motivo da viagem que podem ser usadas como opções para o marketing.

No pós-venda é possível verificar com o hóspede como foi a sua estadia, se suas necessidades foram atendidas, se há alguma crítica ou sugestão. Essas informações ajudam o hotel a melhorar o seu atendimento, além de lembrar ao hóspede que sua estada no hotel foi importante.

Com uma boa equipe e uma boa estrutura um hotel pode-se considerar competitivo no mercado.

Em todas as atividades, o hotel deve perseguir a satisfação dos clientes, em busca de sua sobrevivência. As mudanças no meio afetam hábitos, valores e reação das pessoas, sugerindo novos caminhos, preferências e

tendências. (...) A sobrevivência do hotel depende de sua capacidade em evoluir com o meio. (PETROCHI, 2002 p.20).

A segmentação do mercado turístico se subdivide: negócios, lazer, saúde, ecologia entre outras motivações de viagens<sup>7</sup>, e a hotelaria agrupa essas motivações em duas grandes categorias: os hotéis voltados para o lazer e os hotéis destinados ao público do turismo de negócios. Com a grande concorrência e a crise econômica surge também o hotel que atende as duas categorias, que se utilizam do turismo de negócios para melhorar sua ocupação na baixa temporada.

O mercado hoteleiro é dividido, há redes hoteleiras que estão espalhadas mundialmente, que possuem desde diárias econômicas até o super luxo, e onde também o padrão na estrutura física e humana é referência. Elas possuem maior alcance aos clientes, pois seus quartos são vendidos por agências de viagens; direto ao consumidor e através da internet. Dominam o mercado por que estão em constante atualização, e sempre oferecem o que tem de mais atual.

Em contrapartida ao poder econômico das redes hoteleiras, estão os pequenos hotéis de gerência familiar. Eles são uma evolução das hospedarias do início da atividade hoteleira, estão presentes em maior quantidade em todo mundo, e são eles que abastecem a economia local de unidades habitacionais.

Há também os hotéis temáticos, ligados ao ambiente em que estão localizados, como os resorts, as estações de esqui, os hotéis-fazenda, e os cruzeiros, entre outros. A diversidade cultural do mundo permite o surgimento de muitas idéias originais para hotéis.

---

<sup>7</sup> Castelli 1991, p34.

## 2. HOTELARIA ACESSÍVEL

O Turismo é uma atividade de prestação de serviços, logo seu foco são as pessoas, seus desejos, seus sonhos. Essas pessoas buscam conforto, bem-estar, conhecer novos lugares, diferentes culturas, ou apenas um local em que possam relaxar diferente daquele da sua rotina, entre outras inúmeras motivações que são contempladas pela atividade turística.

O Estado está se adaptando para que haja uma inclusão das pessoas com deficiência, que por vários motivos foram segregadas desta sociedade ao longo dos anos, e é coerente que a atividade turística também siga essa corrente, para que assim mais pessoas possam usufruir das atividades ligadas ao Turismo e ao lazer.

É uma característica do turismo, ser uma atividade de diversidade cultural, do respeito às tradições, aos monumentos históricos, da preservação do meio ambiente e dos direitos humanos.

Quando se restringe o acesso de pessoas com deficiência, idosos, obesos ou outras pessoas que não se encaixem nos estereótipos padrões, se tira de uma parcela da população o seu direito de “ir e vir”. Inclusão social é quando toda a sociedade se movimenta para que o direito de todos seja respeitado igualmente.

A inclusão, em todos os setores da sociedade, significa que essa deve, além de garantir espaços adequados para todos, aceitar e valorizar a diversidade humana. É com este enfoque que, saindo do eixo econômico para assumir seu papel na sociedade inclusiva, o turismo é redimensionado, assumindo, nesse contexto histórico específico, um papel de reorientação dos espaços e atitudes sociais. (BOIA, 2006 p.13)

A atividade turística e seus representantes devem ter consciência do seu papel na sociedade e da sua responsabilidade social e deixar de ser conivente aos preconceitos e ao descaso do setor público e privado em relação às diferenças.

O principal motivo desse redimensionamento do turismo está basicamente focado em seu consumidor o turista (principalmente aqueles que são portadores de necessidades especiais), que além de mais informado de seus direitos e mais exigente, busca mais qualidade nos serviços quando dedica seu tempo livre ao turismo. (BOIA, 2006 p.13).

A atividade turística acontece em todos os setores da sociedade, por essa razão tem condições de inserir ações que motivem a inclusão e o respeito às

diferenças, na prestação dos seus serviços aos turistas e outras pessoas que também se beneficiam deles, como a comunidade local.

Dados do último Censo de 2000, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) demonstra que o Brasil possui aproximadamente 24,6 milhões de pessoas com alguma incapacidade ou deficiência, o equivalente a 14,5% da população total. Dos quase 25 milhões de pessoas, 9 (nove) milhões estão trabalhando, ou seja, 36%. Estes dados resultaram no Decreto-lei Federal 5296 de 2 de dezembro de 2004 que determina que a sociedade torne acessível todos os lugares coletivos públicos e privados.

Acessibilidade é permitir que todas as pessoas possam usufruir dos serviços oferecidos a população sem restrições ou necessidade de ajuda, é dar o direito de ir e vir. Segundo Sasaki (2003 p.41) “a acessibilidade não mais se restringe ao aspecto arquitetônico, pois existem barreiras de vários tipos também em outros contextos que não o do ambiente arquitetônico”, ele as divide em seis tipos e exemplifica:

1. Barreiras arquitetônicas nos aeroportos, terminais rodoviários, espaços urbanos, hotéis e similares, museus, teatros, transportes coletivos, parques ecológicos, parques temáticos, locais de eventos, acampamentos etc.
2. Barreiras atitudinais na sociedade como um todo e, especialmente, em profissionais com poder de decisão política, mas ainda preconceituosos a respeito de pessoas com deficiência, e que por isso deixam de abrir oportunidades turísticas para elas.
3. Barreiras comunicacionais nas sinalizações de locais (ignorando as pessoas cegas) e na não-contratação de intérpretes da língua de sinais entre os guias de turismo e os recepcionistas nos locais de maior atração turística.
4. Barreiras metodológicas na forma tradicional (ou seja, sem levar em consideração as necessidades especiais de certas pessoas) através da qual os agentes de viagens e os promotores de atrações turísticas locais estabelecem propostas e acordos com turistas, tanto os efetivos como os em potencial.
5. Barreiras instrumentais nos aparelhos, equipamentos, ferramentas e outros dispositivos que fazem parte dos locais visitados por turistas e que tradicionalmente ignoram as limitações físicas, sensoriais e mentais de algumas pessoas com deficiência.
6. Barreiras programáticas existentes nos decretos, leis, regulamentos, normas, políticas públicas e outras peças escritas, barreiras estas invisíveis, não explícitas, mas que na prática impedem ou dificultam para certas pessoas a utilização dos serviços e bens turísticos. (SASSAKI, 2003 p.35)

A partir do conceito de Sasaki pode-se entender que a acessibilidade total acontece quando as seis barreiras são superadas, atingindo desde as barreiras físicas, às políticas públicas ultrapassadas e o preconceito social.

No contexto jurídico, o Decreto 5296 determina acessibilidade como:

Acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (Decreto-lei 5296 de 2 de dezembro de 2004. Capítulo III, Artigo 8º, § I)

Com o decreto várias medidas precisaram ser tomadas, como colocar piso tátil para pessoas com deficiência visual em: instituições financeiras, universidades e passeios públicos, entre outros; rampas de acesso para pessoas com cadeira de rodas e carrinhos de bebê; portas mais larga para pessoas obesas; telefones públicos para surdos e mais baixos para pessoas com baixa estatura ou cadeira de rodas; entre outras medidas.

A atividade turística também é mencionada no decreto e deve se adaptar aos novos padrões, onde hotéis, restaurantes, pontos turísticos, aeroportos e outros serviços devem ser acessíveis.

Edificações de uso coletivo: aquelas destinadas às atividades de natureza comercial, hoteleira, cultural, esportiva, financeira, turística, recreativa, social, religiosa, educacional, industrial e de saúde, inclusive as edificações de prestação de serviços de atividades da mesma natureza. (Decreto-lei 5296 de 2 de dezembro de 2004. Capítulo III, Artigo 8º, § VII)

No que diz respeito à hotelaria, um hotel acessível é aquele que permite que todo e qualquer hóspede possa usufruir da sua hospedagem com autonomia. Desta maneira o hotel precisa passar por várias adaptações, tanto nas áreas sociais quanto nos apartamentos. A acessibilidade inicia do lado de fora do hotel, por essa razão que a cidade como um todo precisa ser acessível, a hospedagem é apenas mais um serviço a ser utilizado.

Ao se analisar todo o processo para o turismo de lazer e se refazer os passos de um turista com alguma deficiência, desde a saída do seu domicílio até o *chek-in* no hotel, percebe-se que para que isso aconteça é necessário: um sistema de transporte público ou particular acessível; uma agência de viagens; o aeroporto ou rodoviária adaptado; o avião ou ônibus de viagem acessíveis; o passeio público livre de obstáculos; e o estacionamento público ou particular do hotel com vagas reservadas. Quando uma dessas etapas não possui as adaptações necessárias o processo se torna desconfortável e penoso. É importante ficar claro, que a pessoa

com deficiência não “*cai de pára-quedas*” dentro do hotel ou diretamente na sua unidade habitacional, o que ressalta a importância de todo o processo de deslocamento ser acessível.

Atualmente por causa do turismo de negócios e eventos os hotéis também são cenários de simpósios, congressos, entre outros. Nesse caso não são todos os participantes que também são hóspedes, no entanto mesmo assim vão utilizar as outras estruturas do hotel, como sanitários, restaurante, auditório, etc.; portanto todos os ambientes do hotel devem ser acessíveis as pessoas com alguma deficiência ou mobilidade reduzida.

Através da NBR 9050:2004 – Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos da Associação Brasileira de Normas Técnicas é possível construir ou reformar um estabelecimento hoteleiro de modo a torná-lo acessível a este público.

## 2.1 MEDIDAS PARA TORNAR UM HOTEL ACESSÍVEL

A NBR 9050 é uma a compilação de outras normas anteriores com ajustes e melhorias. Os materiais usados na adaptação e sua colocação possuem especificidades que não devem ser esquecidos, a norma visa um padrão prático para as adaptações e que demonstram exatamente as necessidades dos usuários.

Os objetivos da norma NBR 9050:2004 são:

1. Esta norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliários, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.
2. No estabelecimento desses critérios e parâmetros técnicos foram consideradas diversas condições de mobilidade e percepção do ambiente, com ou sem ajuda de aparelhos específicos, como: próteses, aparelhos de apoio, cadeira de rodas, bengalas de rastreamento, sistema assistidos de audição ou qualquer outro que venha a complementar necessidades individuais.
3. Esta norma visa proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

Tornar acessível não é restringir áreas específicas para a circulação de pessoas com deficiência, e sim criar um ambiente onde todos possam circular independente de alguma condicionante, considerando as diversas condições de mobilidade e percepção do ambiente.

De acordo com a norma NBR 9050, 5% dos dormitórios com sanitários devem ser acessíveis. A norma é para uso geral dos espaços de uso coletivo e não apenas destinada à hotelaria, também não é específica para pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida, ela contempla também a deficiência visual e auditiva. Para tornar o hotel acessível às pessoas com deficiência física que utiliza a cadeira de rodas para sua locomoção (cadeirantes) é preciso reunir diversos itens da norma a serem inseridos no hotel.

No entanto não seria a primeira vez que a hotelaria necessita de adaptar, seja por causa da concorrência ou para uma maior satisfação dos hóspedes há algum tempo ela já vem se modificando em alguns aspectos, como no comportamento dos funcionários; na qualificação da mão-de-obra; na estrutura física; etc. Como os recepcionistas e demais funcionários que falam mais de uma língua para atender a demanda de hóspedes estrangeiros; as redes hoteleiras que se segmentaram internamente com categorias mais econômicas; os serviços e espaços exclusivos para mulheres, para família ou para o hóspede de negócios; os hotéis que dispõem de serviços de transporte no aeroporto para seus hóspedes; pousadas voltadas para o turismo de terceira idade, entre outros.

Outra adaptação necessária é a relacionada ao meio ambiente, à preocupação com os recursos naturais, com os animais, e ecossistemas evitando assim ações que destruam o meio ambiente no qual o hotel está inserido. Castelli cita que:

Alguns empreendimentos hoteleiros foram certificados pela ISSO 14001, merecendo destaque o Tropical das Cataratas, localizado dentro do Parque Nacional do Iguaçu, em frente às Cataratas do Iguaçu. Esse hotel foi pioneiro na adoção de políticas ecológicas, iniciativa que resultou na primeira Certificação de Gestão Ambiental – ISSO 14001 da América Latina. (Castelli, 2006 p.139)

A adaptação, assim como a renovação e a inovação são uma constante tanto na hotelaria, como em qualquer outra atividade comercial, cultural e social.

## 2.2 DIRETRIZES PARA A ADAPTAÇÃO DA ESTRUTURA HOTELEIRA<sup>8</sup> PARA CADEIRANTES

Um hotel é formado por vários ambientes: o estacionamento, a recepção, os apartamentos, o restaurante ou refeitório, as salas de eventos e as áreas de lazer, entre outras, que variam de acordo com a categoria e segmento. E segundo o Decreto Federal 5296, de 2 de dezembro de 2004, estes ambientes devem ser adaptados para pessoas com deficiência física que utilizam a cadeira de rodas para locomoção, como a NBR 9050 não é específica a esta deficiência as diretrizes a seguir são uma compilação dos itens da norma referentes as adaptações necessárias aos cadeirantes e como as mesmas devem ser aplicados para a adaptação dos hotéis.

### 2.2.1 Entrada do hotel

Segundo a NBR 9050 o estacionamento precisa ter vagas reservadas e com sinalização, de acordo com o desenho da figura 1, para cadeirantes. A compra de carros adaptados possui facilidades como a redução de impostos, o que faz que cada vez mais pessoas possam adquirir um.



**Figura 1 - Sinalização de vaga reservada**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

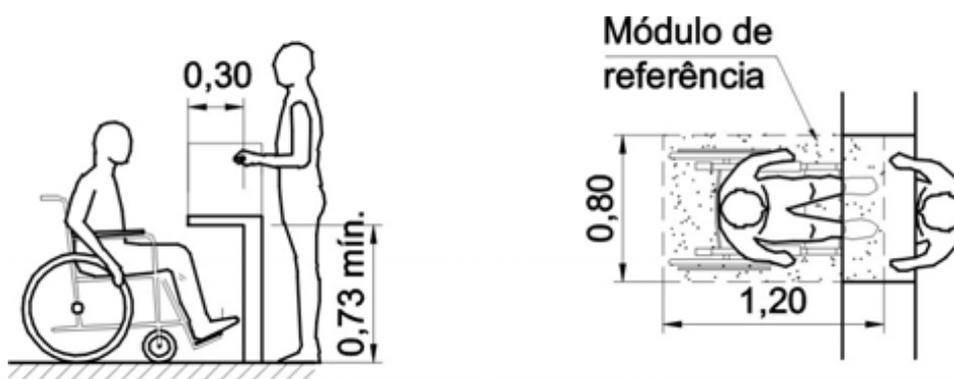
---

<sup>8</sup> As diretrizes a seguir são resultado da análise da NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos da Associação Brasileira de Normas Técnicas feita pela autora do presente trabalho.

O passeio público precisa de rampas de acesso; com relação à porta de entrada, ela não pode ser muito estreita, uma cadeira de rodas deve passar com folga, se esta for passar a maior parte do tempo fechada o ideal seria que possuísse sistema de acionamento automático, e que esta fosse do mesmo nível do passeio, se não existe essa possibilidade é imprescindível uma rampa de acesso.

### 2.2.2 A Recepção

Segundo análise da Norma Regulamentar 9050 a bancada deve apresentar o modelo da figura 2. Pode seguir duas opções de layout: primeiro ser todo ele da altura indicada; ou a segunda opção possuir duas alturas. Deve ficar claro que a altura do balcão superior a altura do cadeirante não é indicada para evitar o desconforto do cadeirante que será obrigado a forçar o pescoço.



**Figura 2 - Altura do balcão**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

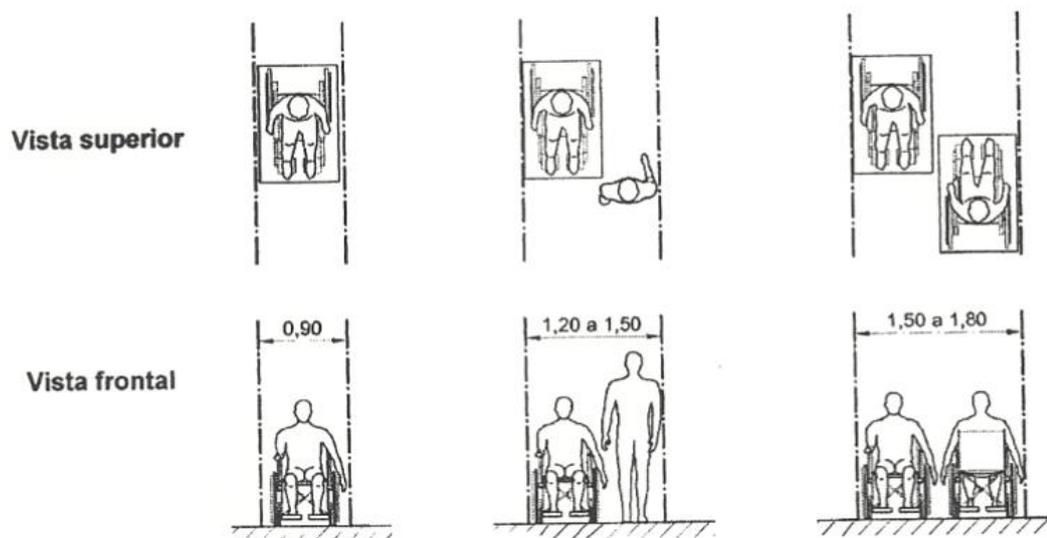
### 2.2.3 Áreas de uso comum

Conforme a NBR 9050 o ideal é que os ambientes do hall, da recepção, os corredores, e o restaurante ou área para café da manhã não possuam degraus para ligação e o piso não seja escorregadio nem apresentem visão tridimensional<sup>9</sup>.

Para corredores utiliza-se o parâmetro de que uma cadeira de rodas precisa de 90 cm para o seu deslocamento, para que outra pessoa se desloque ao mesmo tempo o tamanho pode variar entre 1,20m a 1,50m, já para duas cadeiras de rodas

<sup>9</sup> Visão tridimensional é quando a estampa utilizada no piso apresenta contrastes de cores que distorcem a superfície vista, como parecer inclinada ou com degrau.

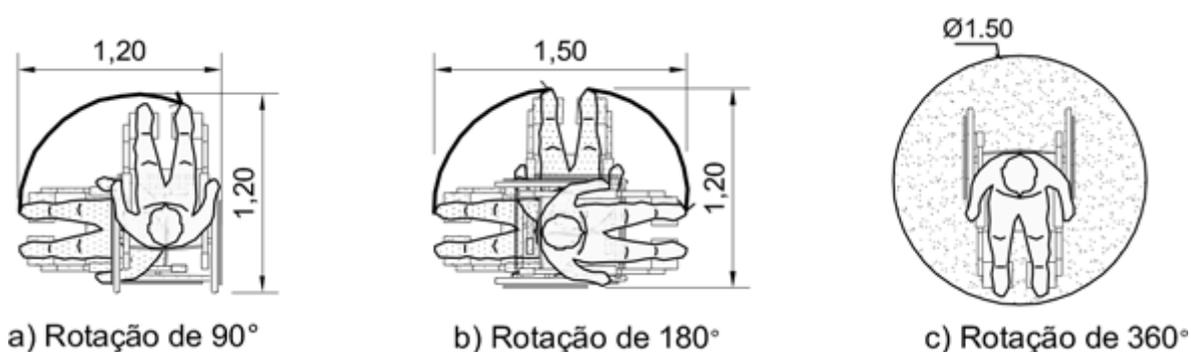
passarem ao mesmo tempo o espaço precisa ter entre 1,50m a 1,80m conforme mostra a Figura 3.



**Figura 3 - Largura para deslocamento**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

O cadeirante sempre precisa fazer manobras com a cadeira de rodas para se deslocar e este espaço também precisa ser planejado. As áreas para a manobra da cadeira de rodas sem o deslocamento precisam de um espaço mínimo de 1,20m por 1,20m para uma rotação de 90° e para uma rotação de 360° o espaço deve ter um diâmetro de 1,50m, como mostra abaixo a figura 4.

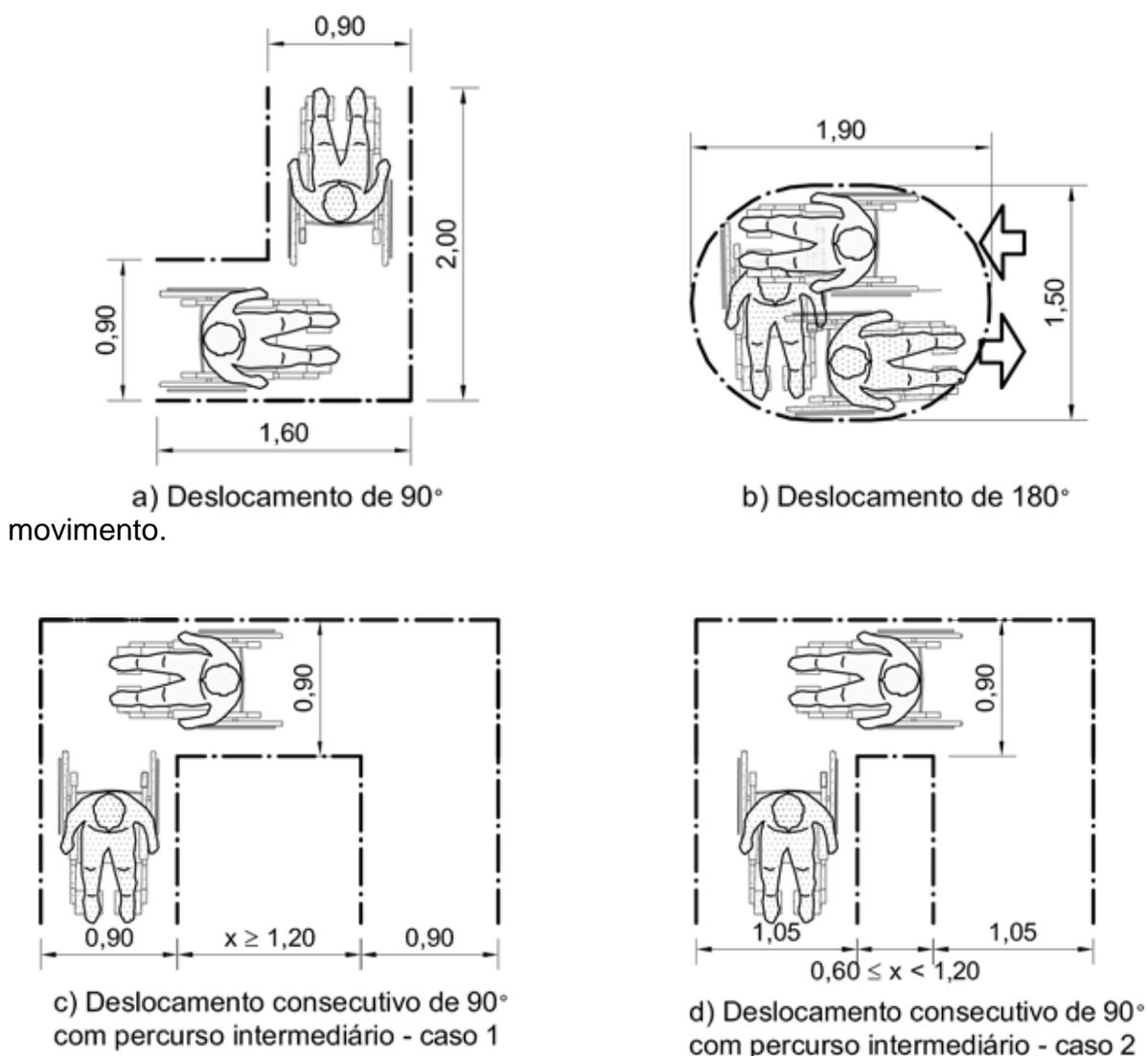


**Figura 4 - Área de manobra sem deslocamento**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

As áreas próximas as portas devem ter espaço suficiente para que a cadeira de rodas faça manobras se for necessário, conforme indica a figura 5. A porta deve ter largura suficiente para a passagem da cadeira de rodas, o mecanismo de

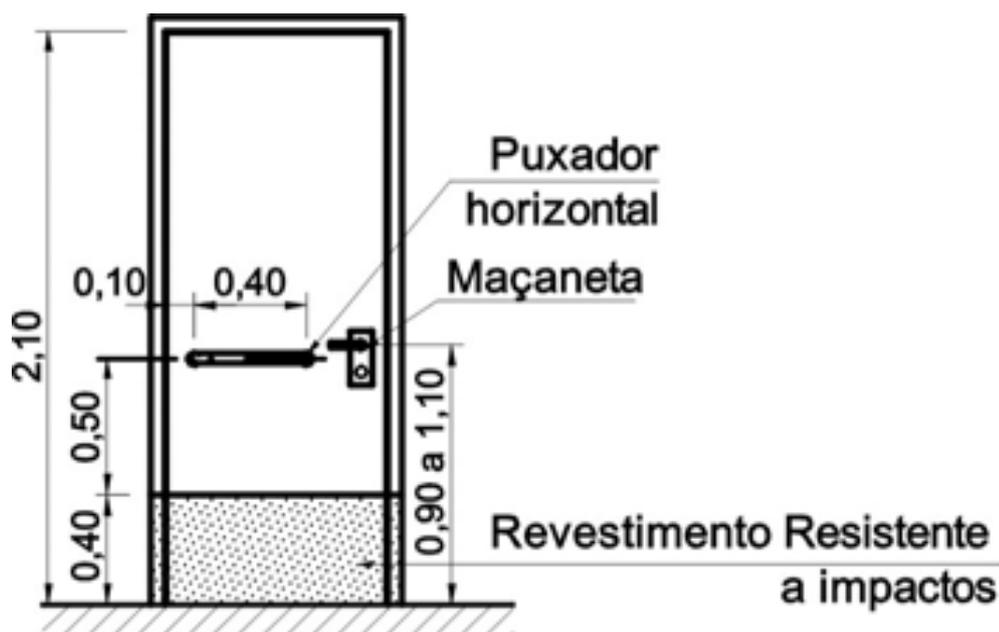
acionamento não deve exigir força, as maçanetas devem ser do tipo alavanca e instaladas a uma altura de 0,90m a 1,10m e devem ser abertas com único



**Figura 5 - Área de manobra com deslocamento**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

Para maior praticidade, recomenda-se que as portas tenham na sua parte inferior, inclusive no batente, revestimento resistente a impactos provocados pela cadeira de rodas, até a altura de 0,40 m a partir do piso. As portas de sanitários, vestiários e quartos acessíveis devem ter um puxador horizontal, associado à maçaneta, localizado a uma distância de 10 cm da face onde se encontra a dobradiça e com comprimento igual à metade da largura da porta. A figura 6 indica o modelo a ser observado.



**Figura 6 - Porta com revestimento e puxador horizontal**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

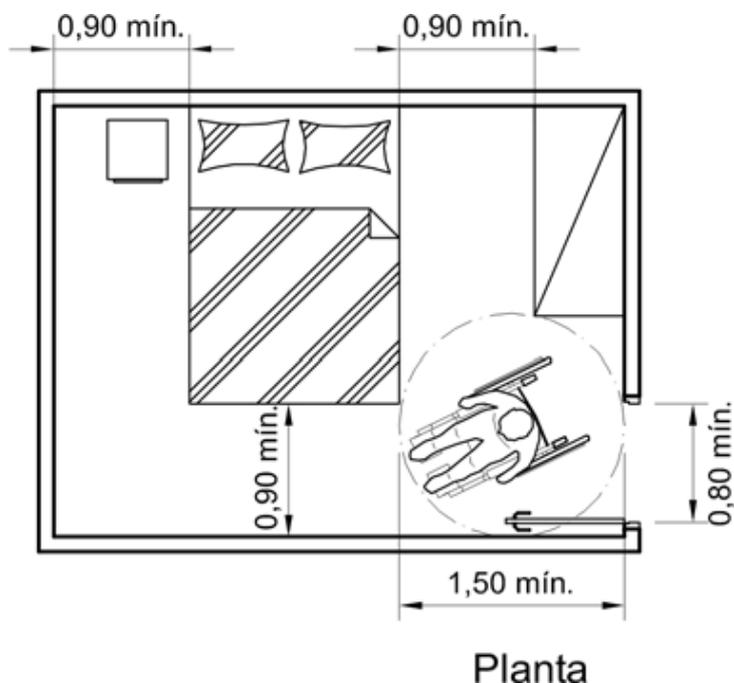
#### 2.2.4 Unidade Habitacional

Como o layout de uma unidade habitacional (UH) varia de acordo com sua categoria e de hotel para hotel é necessário atenção para não restringir a área de circulação da cadeira de rodas, a UH deve ser planejada como um todo.

São dois os ambientes da UH: o dormitório e o banheiro, sendo que o banheiro é o que possui mais itens necessários para a autonomia do hóspede cadeirante. De acordo com a NBR 9050 na área destinada ao dormitório, os móveis não podem representar obstáculos para a circulação com a cadeira de rodas, conforme demonstrado na figura 7. Sendo que a cama deve ser da mesma altura do assento da cadeira de rodas para que possa ser realizada a transferência do cadeirante individualmente, a altura ideal é de 0,49 a 0,53 cm. As mesas e balcões devem permitir que a cadeira de rodas se posicione abaixo dela, com espaço para movimentação das pernas, não pode ocorrer, por exemplo, das pernas ficarem “esmagadas” entre a cadeira e a mesa.

Segundo a NBR 9050 os armários devem possuir a altura de utilização entre 0,40 m e 1,20 m do piso acabado, os puxadores e fechaduras devem estar em uma faixa entre 0,80 m e 1,20 m. A projeção de abertura das portas dos armários não deve interferir na área de circulação mínima de 0,90 m da cadeira de rodas e as

prateleiras, gavetas e cabides devem possuir profundidade e altura que atendam às faixas de alcance manual e visual.



**Figura 7 - Área mínima de circulação em UH**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

#### 2.2.4.1 Sanitários

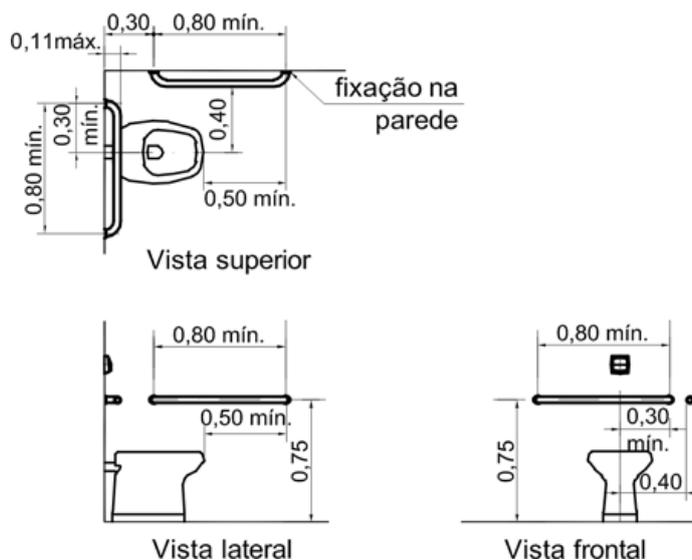
O sanitário é o local onde a NBR 9050 é mais rígida e onde as adaptações precisam estar em pleno acordo com a mesma, pois é o local onde o cadeirante deve ter plena autonomia.

O sanitário da UH pode ser considerado isolado, já que ele não está localizado em uma área de intensa circulação, por essa razão a necessidade da instalação de um dispositivo de emergência ao lado da bacia do box e do chuveiro, a uma altura de 400 mm do piso acabado para acionamento em caso de queda.

Conforme a NBR 9050 as barras de apoio utilizadas devem suportar a resistência do esforço de uma pessoa, ter diâmetro entre 3 cm e 4,5 cm, e estar firmemente fixadas em paredes ou divisórias a uma distância mínima destas de 4 cm da face interna da barra. Suas extremidades devem estar fixadas ou justapostas nas paredes ou ter desenvolvimento contínuo até o ponto de fixação com formato recurvado.

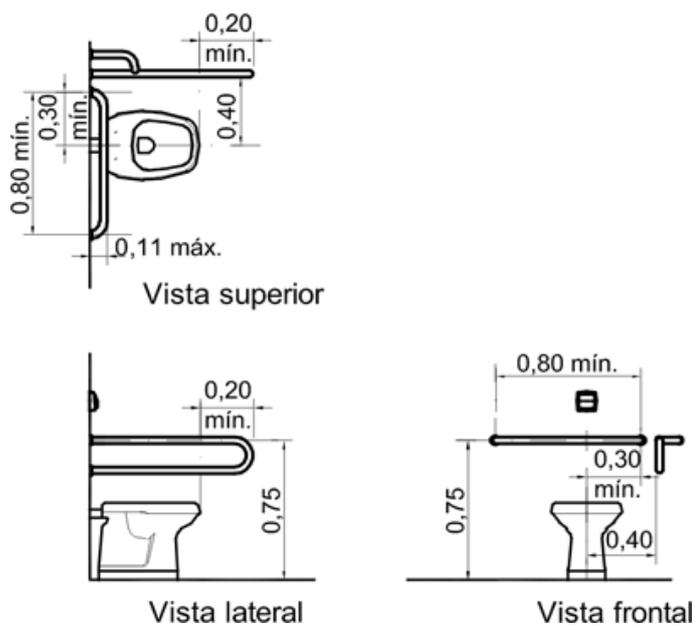
### A. Bacia sanitária

A NBR 9050 diz que a altura da bacia não pode ser superior ao assento da cadeira de rodas, para possibilitar a transferência do cadeirante. O acionamento da descarga deve estar a uma altura de 1,00 m, do seu eixo ao piso acabado, e ser preferencialmente do tipo alavanca ou com mecanismos automáticos. Deve possuir barras de apoio ao fundo e na lateral, conforme figura 8.



**Figura 8 - Bacia sanitária com barras de apoio lateral e de fundo**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

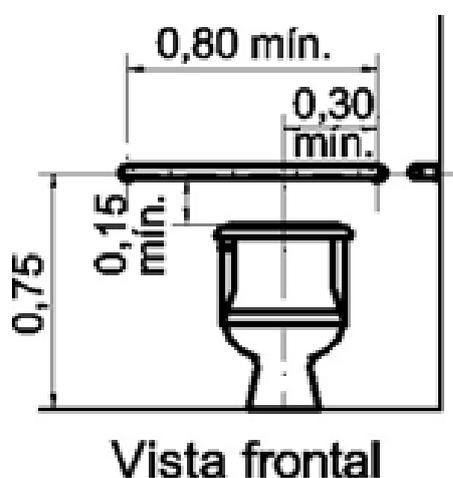


**Figura 9 - Bacia de apoio lateral com fixação na parede de fundo**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

Na impossibilidade de instalação de barras nas paredes laterais, são admitidas barras laterais articuladas ou fixas (com fixação na parede de fundo), desde que sejam observados os parâmetros de segurança e dimensionamento e que estas e seus apoios não interfiram na área de giro e transferência, como mostra a figura 9.

No caso de bacias com caixa acoplada, deve-se garantir a instalação da barra na parede do fundo, de forma a se evitar que a caixa seja utilizada como apoio. A distância mínima entre a face inferior da barra e a tampa da caixa acoplada deve ser de 0,15 conforme indica a figura 10.



**Figura 10 - Barra de apoio em caso de bacia sanitária acoplada**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

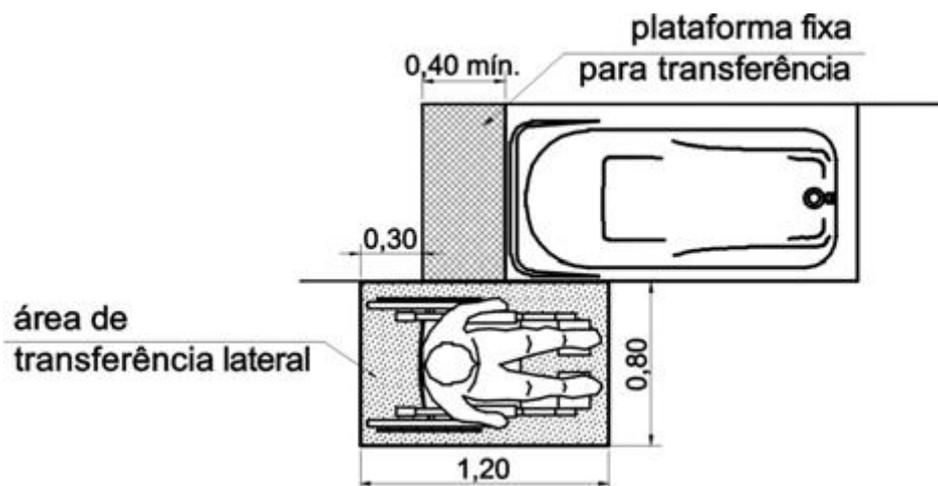
Para instalação da bacia sanitária devem ser previstas áreas de transferência lateral, perpendicular e diagonal.

### *B. Boxe para chuveiro e ducha*

De acordo com a NBR 9050 o boxe deve ter dimensões para comportar a cadeira de rodas mais o móvel que será usado para o banho. A porta não deve impedir a entrada da cadeira ou se tornar um obstáculo para o deslocamento, além de possuir o mesmo nível.

O ideal é a fixação de um banco articulado ou removível, com cantos arredondados e superfície antiderrapante impermeável, tipo articulado para cima. Devem ser providos de barras de apoio verticais, horizontais ou em “L”. Na parede de fixação do banco deve ser instalada uma barra vertical e na parede lateral ao



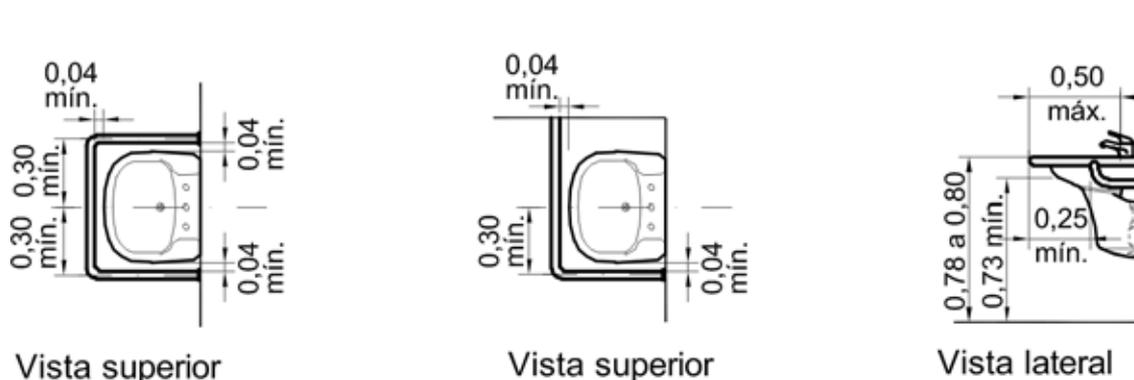


**Figura 12 - Banheira com plataforma fixa de transferência**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

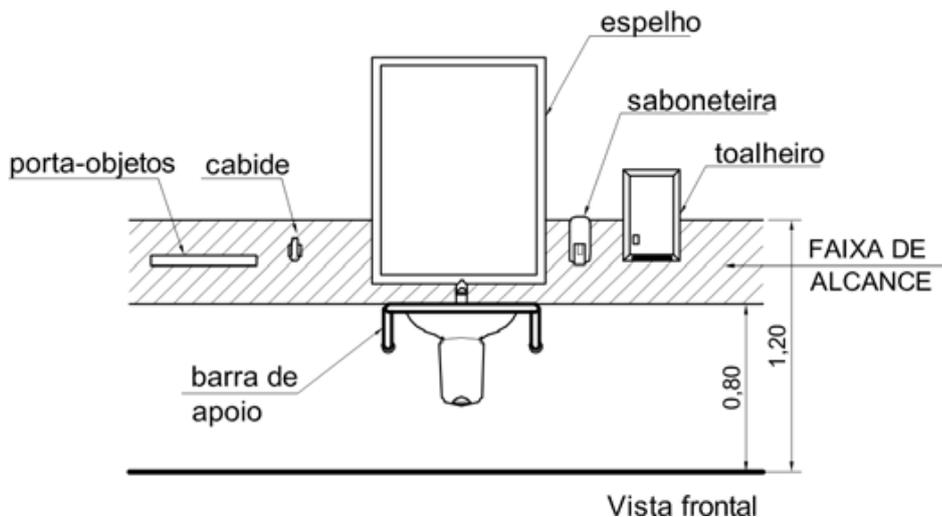
### E. Lavatório

Conforme a NBR 9050 não é permitida a utilização de colunas até o piso ou gabinete, pois devem ser suspensas, o sifão e a tubulação devem estar situados a no mínimo 0,25 m da face externa frontal e ter dispositivo de proteção do tipo coluna suspensa ou similar. Sob o lavatório não deve haver elementos com superfícies cortantes ou abrasivas. As torneiras de lavatórios devem ser acionadas por alavanca, sensor eletrônico ou dispositivo equivalente. Quando forem utilizados misturadores, estes devem ser preferencialmente de monocomando. Devem ser instaladas barras de apoio junto ao lavatório, na altura do mesmo, conforme indica a figura 13. A figura 14 demonstra como devem estar posicionados os acessórios do lavatório.



**Figura 13 - Barras de apoio junto ao lavatório**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

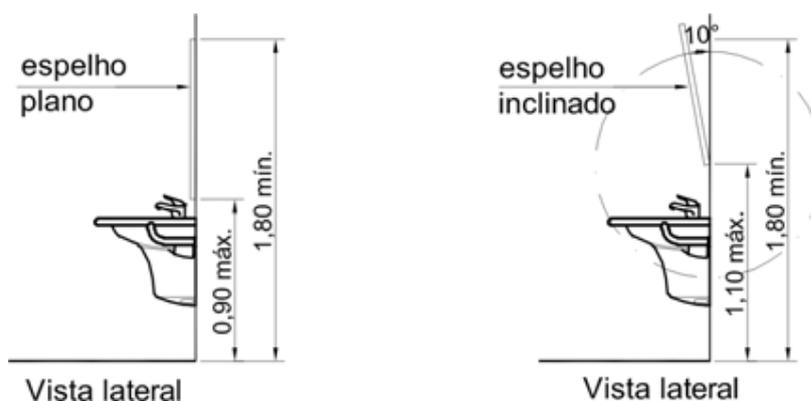


**Figura 14 - Acessórios junto ao lavatório**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

#### F. Espelhos

De acordo com a NBR 9050 se este for instalado em posição vertical, a altura da borda inferior deve ser de no máximo 0,90 m e a da borda superior de no mínimo 1,80 m do piso acabado. Se for inclinado em  $10^\circ$  em relação ao plano vertical, a altura da borda inferior deve ser de no máximo 1,10 m e a da borda superior de no mínimo 1,80 m do piso acabado, conforme indica a figura 15.



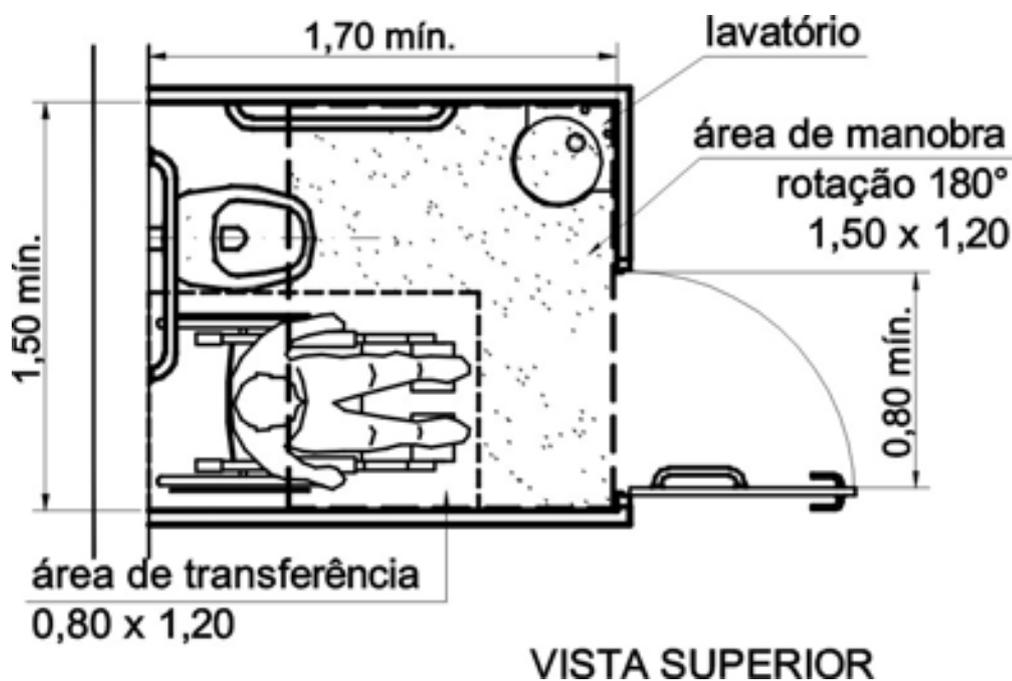
**Figura 15 - Posição dos espelhos**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

#### 2.2.5 Os eventos

O local deve ter as mesmas condições de acesso que os outros locais do hotel, e também deve possuir sanitário acessível e corretamente sinalizado como o

modelo da figura 16. Nesse caso pode-se optar entre um sanitário separado ou inserido nos sanitários masculinos e femininos.



**Figura 16 - Banheiro acessível**

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos.

Se há auditório exclusivo com poltronas fixas a quantidade de lugares deve seguir a tabela abaixo.

Capacidade total de assentos	Espaços para P.C.R.*
Até 25	1
De 26 a 50	2
De 51 a 100	3
De 101 a 200	4
De 201 a 500	2% do total
De 501 a 1000	10 espaços, mais 1% do que exceder 1000
Acima de 1000	15 espaços, mais 0,1% do que exceder 1000

**Quadro 1 - Espaços para pessoas com cadeira de rodas em auditórios**

\* pessoa em cadeira de rodas

Fonte: NBR 9050:2004 - Acessibilidade a edificações, mobiliários, espaços e equipamentos turísticos adaptada pela autora.

O processo de adaptação do espaço hoteleiro para o cadeirante requer o cumprimento de diversos itens da NBR – 9050 para garantir a sua autonomia no desempenho de suas funções durante a sua estadia. As especificações da norma foram estabelecidas para atender a todas as necessidades dos cadeirantes, não sendo passíveis de alterações que possam prejudicar a autonomia dos mesmos.

Segundo Petrocchi (2002 p.37) “o negócio hotelaria deve considerar-se, preliminarmente, como um processo para satisfazer o cliente e não como venda de produtos/serviços”, portanto o hotel que viabiliza as adaptações para o cadeirante, está também gerando mais satisfação e conforto ao seu hóspede o que contribui para a fidelização do seu cliente.

### 3 METODOLOGIA

Para a realização da presente pesquisa optou-se pela técnica de pesquisa descritiva com aplicação de questionário. Segundo Dencker (1998 p.124)

A pesquisa descritiva em geral procura descrever fenômenos ou estabelecer relações ente variáveis. Utiliza técnicas padronizadas de coleta de dados como o questionário e a observação sistemática. A forma mais comum de apresentação é o *levantamento*, em geral realizado mediante questionário e que oferece a descrição da situação no momento da pesquisa.

Para o desenvolvimento do presente trabalho, a primeira etapa foi à escolha pela Hotelaria da cidade de Ponta Grossa, como campo de estudo, utilizou-se como critério de seleção os hotéis regularmente cadastrados no Ministério do Turismo e que possuam número superior a 45 unidades habitacionais. Os dados foram obtidos através do Departamento de Turismo, da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, desta maneira foram selecionados cinco hotéis, são eles:

1. Hotel Barbur Plaza;
2. Ponta Grossa Plaza Hotel;
3. Hotel Princess Express
4. Planalto Palace Hotel
5. Slavieiro Executive Ponta Grossa

A segunda etapa foi a elaboração do questionário a ser aplicado, sendo que as questões são resultado de uma pesquisa bibliográfica sobre o tema, conforme já apresentado no capítulo 2. O questionário foi estruturado com 22 questões que interrogam sobre a adaptação para pessoas com deficiência física que usam cadeira de rodas nos diversos ambientes do hotel, conforme apêndice A.

A terceira etapa do processo foi à aplicação do questionário nos hotéis pré-selecionados, e para tal convidou-se um cadeirante para acompanhar a aplicação do mesmo. A presença do cadeirante foi de suma importância e se justifica por proporcionar a observação prática das adaptações dos ambientes. A visão de um cadeirante sobre objeto da pesquisa é mais adequada, em razão da vivência que este possui sobre as adaptações.

O convidado foi Alexandre Rafael Menezes de Lara, nascido em Ponta Grossa em 10 de outubro de 1981, que utiliza a cadeira de rodas para a locomoção desde a sua infância (sete anos), devido a uma paraplegia espástica, que é uma seqüela de paralisia cerebral pós-parto que compromete membros inferiores.

○ processo aconteceu nos dias 22 e 24 de setembro de 2009 no período da tarde. As visitas foram registradas através de fotografia, e durou em média 40 minutos cada uma, a locomoção foi feita através de automóvel particular. Como houve um agendamento prévio com os hotéis, havia um responsável designado para nos acompanhar na aplicação do questionário.

Como o objetivo da pesquisa é analisar a acessibilidade para cadeirantes na hotelaria a aplicação do questionário aconteceu de forma diferenciada, ao invés das respostas serem obtidas com os responsáveis do hotel, quem as respondia era o convidado cadeirante, isso acontecia através da observação e de um teste prático da funcionalidade das adaptações, sendo tudo registrado pela autora.

A última etapa do processo foi à tabulação dos dados e análise, e a fim de resguardar a privacidade de cada hotel optou-se por denominar os hotéis da seguinte forma: A, B, C, D, e E conforme os resultados descritos no capítulo 4 do presente trabalho.

## **4 ANÁLISE DAS ADAPTAÇÕES PARA CADEIRANTES NA HOTELARIA DE PONTA GROSSA**

A pesquisa qualitativa foi aplicada em cinco hotéis: Hotel Barbur Plaza, Ponta Grossa Plaza Hotel, Hotel Princess Express, Planalto Palace Hotel e Slavieiro Executive Ponta Grossa através de um questionário de 22 questões sobre as diretrizes apresentadas no capítulo 2. Para preservar a imagem e individualidade dos hotéis, durante o desenvolvimento da pesquisa os mesmos serão identificados como hotel A, hotel B, hotel C, hotel D e hotel E.

As visitas aconteceram em dois dias e foram acompanhadas pelo cadeirante Alexandre Rafael Menezes de Lara, as repostas foram obtidas a partir das suas observações sobre os ambientes e a da comparação com os padrões da NBR 9050.

Para facilitar o entendimento as perguntas foram divididas em cinco etapas do processo de hospedagem: entrada no hotel, processo de check in, áreas de uso comum, acessibilidade da unidade habitacional e área de eventos.

### **4.1 ENTRADA NO HOTEL**

Nesse item é contemplada a acessibilidade para o cadeirante nas diversas entradas do hotel, no estacionamento, na ligação deste com o hotel e a porta principal. Conforme visto no item 2.2.1 do capítulo 2 do presente trabalho, o ideal seria que os hotéis apresentassem: portas automáticas, piso de mesmo nível ou com rampa.

Os resultados encontrados com a pesquisa foram:

Hotel A: Não há vagas reservadas no estacionamento e a ligação com o hotel é feita pela porta principal automática através de rampa.

Hotel B: Não há vagas reservadas no estacionamento e há um acentuado do estacionamento até entrada do hotel que não permite que o cadeirante realize o percurso sozinho. A porta principal não possui rampa, há uma entrada lateral alternativa com rampa, porém muito inclinada que não permite a autonomia do cadeirante.

Hotel C: O estacionamento é reservado o manobrista, o que segundo a direção do hotel retira a necessidade da reserva de vagas. A porta principal é automática, porém possui degraus. Possui uma entrada alternativa ao lado com rampa muito inclinada que não permite que o cadeirante suba sozinho, além da porta de acesso ser manual, sem barras, permanecer trancada e ser localizada no meio do percurso.

Hotel D: Possui 2 vagas reservadas no estacionamento e ligação para o hotel através de rampa de acesso nos padrões, que permite o cadeirante subir sozinho. A porta principal é automática e com degraus.

Hotel E: Não há vagas reservadas no estacionamento, porém a ligação deste com o hotel possui o mesmo nível de piso. A porta principal é automática e possui rampa de acesso com inclinação superior a recomendada.

A realidade é que nenhum dos cinco hotéis segue todos os padrões determinados da NBR 9050, o que permitiria ao cadeirante fazer o percurso sem obstáculos ou que precise pedir ajuda informações, sendo então que o hotel C é o que apresenta maior número de itens fora dos padrões estabelecidos na NBR 9050.

Com relação às vagas estacionamento, somente o hotel D possui a vaga reservada e com a sinalização adequada; no item relativo à porta de entrada, os hotéis A e E possuem porta automática e com rampa de acesso, sendo que a rampa do hotel E está fora dos padrões da NBR; já os hotéis B e D possuem rampa de acesso, porém em uma entrada alternativa e não sinalizada na entrada principal, e esta rampa do hotel B também está fora dos padrões. Nos hotéis A, D e E a ligação do hotel com o estacionamento ocorre sem obstáculos, contudo no Hotel B há um aclive acentuado e no Hotel C não foi possível observar se há vagas reservadas ou se a ligação com o hotel é acessível, pois no estacionamento deste não foi permitida a entrada para realização da pesquisa.



**Foto 1 - Vaga de estacionamento sinalizada**

Fonte: acervo da autora



**Foto 2 - Porta de entrada com rampa**

Fonte: acervo da autora

#### 4.2 PROCESSO DE CHECK-IN

Nesse item é contemplada a acessibilidade para o cadeirante no hall de entrada e no balcão da recepção, permitindo que ele efetue o check-in no hotel individualmente. Conforme visto no item 2.2.2 do capítulo 2 do presente trabalho o ideal seria que os hotéis apresentassem: hall sem obstáculos e balcão com altura adequada para a cadeira de rodas.

Os resultados encontrados com a pesquisa foram:

Hotel A: O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos e o balcão é alto em relação a altura da cadeira, porém possui uma superfície fixa a ele que segundo o cadeirante que acompanhou a pesquisa permite que ele possa assinar algum documento.

Hotel B: O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos e o balcão da recepção é alto demais em relação à altura da cadeira de rodas.

Hotel C: O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos e o balcão da recepção possui duas alturas, sendo a segunda ideal, porém ainda fora das dimensões descritas na NBR 9050 e que é utilizada como superfície para objetos em exposição.

Hotel D: O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos e o balcão da recepção é alto demais em relação à altura da cadeira de rodas.

Hotel E: O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos e o balcão da recepção é alto demais em relação à altura da cadeira de rodas.

A realidade é que nos cinco hotéis pesquisados o hall permite a locomoção do cadeirante sem obstáculos, já no item relacionado ao balcão da recepção nenhum segue o padrão estabelecido pela NBR 9050, no entanto em dois deles dos hotéis A e C a estrutura permite que o processo do check-in ocorra de forma diferenciada propiciando maior conforto ao cadeirante.



**Foto 3 - Balcão de recepção fora dos padrões**

Fonte: acervo da autora

### 4.3 ÁREA DE USO COMUM

Nesse item é contemplada a acessibilidade para o cadeirante nas áreas sociais do hotel: corredores, banheiro social, e demais acessos do hotel. Conforme visto no item 2.2.3 do capítulo 2 o ideal seria que os hotéis apresentassem: portas e corredores que permitam a passagem da cadeira de rodas e banheiro social adaptado.

Os resultados encontrados com a pesquisa foram:

Hotel A: A largura dos corredores permite a passagem da cadeira de rodas e mais uma pessoa, as portas também possuem largura superior a necessária. Não possui banheiro acessível para uso fora da UH. Possui elevador e mesmo nível de piso entre as áreas.

Hotel B: A largura dos corredores permite a passagem de duas cadeiras de rodas e as portas possuem largura superior a necessária, elevador e mesmo nível de piso entre as áreas. Possui banheiro acessível que atende as áreas de uso comum e a área de eventos.

Hotel C: A largura dos corredores permite a passagem da cadeira de rodas com folga entre as paredes, mas não junto com outra pessoa. Possui elevador e não possui banheiro acessível. O acesso ao bar e a uma sala de uso comum possui degraus.

Hotel D: Não possui banheiro acessível fora da UH, não possui elevador o que torna inacessível qualquer área do hotel que esta distribuída nos seus três andares.

Hotel E: A largura dos corredores permite a passagem da cadeira de rodas mais uma pessoa, possui elevador e piso de mesmo nível ligando as áreas. Possui banheiro destinado a cadeirantes, porém sem barras de apoio instaladas, com porta que fecha sozinha e permanece trancado.

A realidade é que os corredores e portas dos cinco hotéis permitem a passagem da cadeira de rodas. Exceto os hotéis C e D todos possuem acesso sem obstáculos entre as áreas sociais; o hotel C possui degraus ligando o hall ao bar a uma sala de espera e o hotel D por não possuir elevador e três andares não permite que o cadeirante circule além do corredor da sua UH. Somente os hotéis B e E

possuem banheiro acessível que atenda a estes ambientes, porém o do hotel E não tem adaptações e permanece trancado.



**Foto 4 - Corredor**

Fonte: acervo da autora



**Foto 5 - Banheiro social acessível**

Fonte: acervo da autora

#### 4.4 ACESSIBILIDADE DA UNIDADE HABITACIONAL

Este item é contempla a acessibilidade para o cadeirante entrar na unidade habitacional e se locomover no interior da mesma.

Conforme visto no item 2.2.4 do capítulo 2 o ideal seria que os hotéis apresentassem: espaço que permita a circulação da cadeira; a cama deve possuir a mesma altura da cadeira de rodas; e o sanitário e a área do boxe devem possuir as adaptações estabelecidas na NBR 9050.

Os resultados encontrados com a pesquisa foram:

Hotel A: Possui uma UH adaptada que se localiza em uma elevação do piso térreo, e para chegar até ela o cadeirante precisa passar por uma rampa que está fora das dimensões descritas na NBR 9050, tem inclinação que impossibilita que ele suba sozinho. A porta permite a passagem da cadeira, mas não possui barra de apoio. Possui área que permite a transferência para cama, mas esta não possui barras de apoio e área da UH permite o deslocamento da cadeira de rodas. O sanitário possui as barras necessárias, porém sem espaço para fazer manobras com a cadeira na hora da transferência. A área do boxe possui duas barras de apoio, não possui o banco e o vidro do boxe atrapalha a movimentação da cadeira de rodas.

Hotel B: Possui duas UH's adaptadas, situadas nos 2º e 3º andares, as portas de ambas não possuem barra. A área da UH permite deslocamento e área para a transferência para a cama. O sanitário possui as barras de apoio necessárias, não possui boxe de vidro o que facilita a circulação da cadeira de rodas, o boxe possui uma barra de apoio e uma cadeira plástica.

Hotel C: Possui uma UH adaptada no 1º andar, e a porta não possui barra. A área de deslocamento é limitada para a cadeira de rodas, permite áreas de transferência, porém a altura da cama é superior a altura da cadeira. O sanitário não possui barras de apoio, não permite manobras, o vidro do boxe não permite a passagem da cadeira e o mesmo não possui barras de apoio.

Hotel D: Possui uma UH adaptada no térreo, com uma entrada que vem direto do estacionamento. A área da UH permite a circulação da cadeira e áreas de transferência. Não possui barras na cama e altura da mesma é superior a altura da cadeira de rodas. O sanitário possui as barras de apoio, no entanto em altura elevada, sendo que uma esta colocada de maneira incorreta, o mesmo acontece com as barras do chuveiro, a área do chuveiro não possui vidro o que facilita a circulação da cadeira de rodas.

Hotel E: Possui uma UH adaptada no 5º andar. A porta não possui barra, é uma UH com mini-cozinha e sala, possui área de deslocamento e que permitem transferência. Não possui barras na cama e a altura da mesma é superior a altura da

cadeira. O sanitário possui as barras necessárias, possui banheira sem área para transferência, e barras aleatórias. A área do banheiro é muito pequena para permitir uma circulação ideal do cadeirante.

A realidade é que nesse item os cinco hotéis possuem pontos negativos em comum: não possuem barra na porta; não possuem barras na cama e o boxe do chuveiro não atendem a todos os itens obrigatórios designados na NBR 9050.



**Foto 6 - Unidade habitacional 1**

Fonte: acervo da autora



**Foto 7 - unidade habitacional 2**

Fonte: acervo da autora

O hotel C e D possuem área de deslocamento limitada na área do dormitório e o Hotel E possui limitação na área do banheiro. Os hotéis D e E possuem camas

com altura que dificulta a transferência do cadeirante. A UH do hotel C só possui a porta da UH mais larga e não há nenhuma outra adaptação. O banheiro do hotel D possui barras de apoio, porém posicionadas de maneira incorreta e o hotel A possui como único acesso para a UH uma rampa fora dos padrões.



**Foto 8 - Banheiro da UH 1**

Fonte: acervo da autora



**Foto 9 - Banheiro da UH 2**

Fonte: acervo da autora



**Foto 10 - Banheiro de UH 3**

Fonte: acervo da autora

#### 4.5. ÁREA DE EVENTOS

Para a acessibilidade para o cadeirante nas áreas destinadas aos eventos: salas, salões e auditórios, conforme visto no item 2.2.5 do capítulo 2 o ideal seria que os hotéis apresentassem: piso com mesmo nível ou rampa e banheiro acessível.

Os resultados encontrados com a pesquisa foram:

Hotel A: As portas possuem largura que permite a passagem da cadeira de rodas, com piso de mesmo nível, porém não apresenta banheiro acessível nessas dependências. Possui tablado para palestrantes e afins sem rampa.

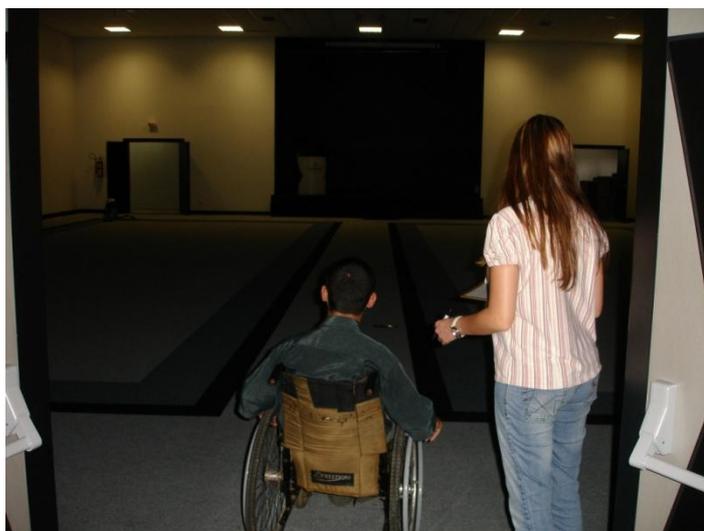
Hotel B: As portas possuem largura que permite a passagem da cadeira de rodas, com piso de mesmo nível e banheiro acessível (o mesmo das áreas comuns).

Hotel C: As portas possuem largura que permite a passagem da cadeira de rodas, com piso de mesmo nível, porém não apresenta banheiro acessível nessas dependências.

Hotel D: A área é inacessível ao cadeirante, pois só é feita através de escadas.

Hotel E: As portas possuem largura que permite a passagem da cadeira de rodas, com piso de mesmo nível. Possui banheiro acessível, porém com porta que fecha sozinha.

A realidade é que o hotel D possui área de eventos inacessível ao cadeirante, os outros 4 possuem entrada e piso adequado, no entanto somente os hotéis B e E possuem banheiro acessível nesta áreas e, o banheiro do hotel E tem a porta que fecha sozinha, o que dificulta a entrada do cadeirante por ser uma força contrária a força que ele precisa fazer para abrir a porta. Nenhum dos cinco hotéis apresenta auditório com cadeiras fixas, portanto não se aplica porcentagens apresentadas no Quadro 1 do capítulo 2.



**Foto 11 - Área de eventos**

Fonte: acervo da autora

Conclui-se então a partir dos resultados obtidos com o questionário que as adaptações não seguem a todas as diretrizes estabelecidas na Norma Regulamentar Brasileira 9050, o que explica o fato de os cinco hotéis apresentarem deficiências na sua acessibilidade para pessoas com deficiência física que utiliza cadeira de rodas para a sua locomoção.

Foi observada a intenção dos gestores dos hotéis de estarem adaptados para receber hóspedes cadeirantes, no entanto as adaptações existentes não garantem autonomia plena ao cadeirante que irá precisar de ajuda em alguma parte do processo de estadia ou passagem por um dos hotéis pesquisados.

Voltando as barreiras descritas por Sassaski (2003, p.35) conclui-se que o com o Decreto 5296 e a aplicação correta da NBR 9050, muitas das barreiras para acessibilidade seriam derrubadas. Pois, o decreto impõe que todos os espaços de uso coletivo públicos e privados se tornem acessíveis, e a norma descreve que

medidas tomar para isso acontecer. No entanto, as barreiras atitudinais e metodológicas impedem que qualquer ação em favor da acessibilidade aconteça, sendo estas as primeiras que devem ser derrubadas, pois, a partir delas se inicia o processo da construção do espaço acessível. O preconceito para com as pessoas com deficiência e a não preocupação com os seus direitos ainda é presente na sociedade, por essa razão a acessibilidade acontece de maneira pouca satisfatória.

Os resultados da pesquisa demonstram que a hotelaria de Ponta Grossa não está preparada para atender a uma demanda de hóspedes cadeirantes, por não apresentar todas as adaptações necessárias para atendê-los independente do grau da sua deficiência.

O primeiro passo para a inclusão, é ter acessibilidade em todos os seus sentidos, é ela quem prepara o ambiente para que o processo social da inclusão aconteça. Quando o espaço hoteleiro permite a autonomia da pessoa com deficiência, faz com que os funcionários percebam a pessoa por trás da deficiência, e então possam satisfazer as reais necessidades delas, como uma dica de restaurante ou de um atrativo turístico.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A atividade hoteleira surgiu para satisfazer a necessidade de repouso dos viajantes, no seu início acontecia de maneira simples, sem muitas formalidades. Atualmente a base da hotelaria ainda é satisfazer a necessidade do repouso, mas não se restringe apenas a isso. Desde o seu início na Grécia até os dias atuais, muitas mudanças aconteceram, do simplório quarto improvisado com banheiro coletivo e uma sopa quente, até os apartamentos com camas *queen size*, televisores de LCD, wireless e restaurante de cozinha internacional.

Para “satisfazer o hóspede”, a hotelaria precisou mudar, adaptar e inovar. A concorrência do mercado também fez com que os hoteleiros agregassem mais valor aos seus serviços para conquistar novos hóspedes. Os empreendimentos hoteleiros que optam por se manter impassíveis à mudança tendem a perder hóspedes para aqueles que estão atentos aos interesses destes e, que utilizam como ferramenta para isso o pós-vendas, para obter assim informações a respeito do serviço prestado, das falhas e dos seus pontos positivos e que depois transformam essas informações em melhorias para o seu hotel.

Em 2004 quando entrou em vigor o Decreto 5296 sobre Acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a mudança que se tornou necessária à hotelaria é adaptar seus ambientes para receber estes hóspedes, seguindo as diretrizes da NBR 9050. Um empreendimento hoteleiro é acessível quando possui as adaptações descritas na NBR 9050, que contém a descrição das adaptações necessárias, o material utilizado e o local em que elas devem ser fixadas. Um hotel acessível para cadeirantes é aquele em que proporciona que ele tenha autonomia plena de ações em sua estadia e que possa se locomover por todos os ambientes sem ajuda, a não ser que ele assim deseje.

Percebe-se que a realidade dos hotéis pesquisados é distante do que estabelece o Decreto 5296 sobre edificações de uso coletivo, porque nenhum deles possui todas as adaptações descritas na NBR 9050. Em muitas das adaptações feitas pelo hotel ocorrem improvisações, por exemplo, a utilização de cadeira plástica ao invés do banco com superfície antiderrapante e articulado no boxe. Outro ponto é a utilização correta das barras de apoio, que muitas vezes estão fora da altura e da inclinação recomendada ou inexistem.

É importante ratificar que as diretrizes da norma não podem ser adaptadas, alteradas ou excluídas. Quando o hotel informa ao hóspede que possui uma unidade habitacional adaptada, entende-se que as adaptações estão nos padrões regulamentares. Uma UH não pode ser considerada acessível quando a cama não possui barras, ou a sua altura é superior a da cadeira de rodas, se a porta do boxe não permite a passagem da cadeira de rodas e as barras de apoio do sanitário estão incorretas.

Para haver inclusão é preciso que exista a adaptação física e a mudança do comportamento compensatório, aquele que não permite que a pessoa com deficiência escolha por si, que não compreende a sua autonomia. E uma adaptação falha gera esse tipo de comportamento, porque limita o campo de ação do cadeirante.

A presente pesquisa foi realizada com o auxílio de um cadeirante, e com ela ficou perceptível que quase a totalidade das falhas seriam evitadas se o hotel tivesse tido um cadeirante acompanhando o processo de adaptação. Enfim, para tornar um hotel acessível basta que o gestor hoteleiro procure o auxílio do principal beneficiado com as adaptações, o cadeirante. Voltar à premissa de que para saciar as necessidades de um hóspede, é preciso conhecê-las.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABIH – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HOTÉIS. **Novos rumos da hotelaria: do pouso tropeiro aos hotéis superluxo, reina majestosa a hotelaria nacional**. Disponível em: <<http://www.abih.com.br/principal/historia.php?cod=008>>. Acesso em: 15 jun. 2009.

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050 Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro. ABNT, 2004.

BRASIL. Decreto nº 5296, de 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <<http://www3.dataprev.gov.br/SISLEX/paginas/23/2004/5296.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2009.

CAMPOS, L. C  
BARRETO, M. **Introdução a turismo e hotelaria**. São Paulo: Senac, 1998.

CASTELLI, G. **Gestão hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2006.

CASTELLI, G. **Marketing hoteleiro**. Caxias do Sul: EDUCS, 1991.

DENCKER, A. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 2000.

DUARTE, V. **Administração de Sistemas Hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: Senac, 1996.

FAUSTO, B. **História do Brasil**. 12ª ed. 1º reimp. São Paulo: Edusp, 2006.

GALE, D. **World's Largest Hotel Companies: Corporate 300 Chart**. Disponível em: <<http://www.hotelsmag.com/article/ca6667503.html?q=300>>. Acesso em: 20 set. 2009.

MALERBA, J. **O Brasil imperial (1808 – 1889): Panorama da história do Brasil no século XIX**. Maringá: Eduem, 1999.

OTTO, G. **A situação do mercado hoteleiro mundial**. Disponível em: <<http://www.hoteliernews.com.br/HotelierNews/Hn.Site.4/NoticiasConteudo.aspx?Noticia=52343&Midia=1>>. Acesso em: 20 set. 2009.

PETROCHI, M. **Hotelaria: Planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

SASSASKI, R K. **Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade devida.**  
São Paulo: Áurea, 2003.

**APÊNDICE A – Questionário de acessibilidade dos hotéis**

**QUESTIONARIO DE ACESSIBILIDADE DOS HOTÉIS**

1. O estacionamento possui vagas reservadas para pessoas com deficiência física?

(     ) sim           (     ) não           Quantas: \_\_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. A ligação entre o estacionamento e a entrada para o hotel possuem o mesmo nível ou há rampa de acesso?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. A porta de entrada do hotel possui o mesmo nível do passeio ou a rampa de acesso?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. A porta de entrada do hotel é automática ou possui barra de apoio e sinalização conforme a NBR 9050?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. O espaço entre o hall e a recepção é livre de obstáculos para um cadeirante?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. O balcão da recepção possui altura adequada para atendimento de pessoas em cadeira de rodas?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. As ligações entre as áreas de uso comum do hotel possuem o mesmo nível ou rampa de acesso?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. Todos os corredores possuem largura mínima para a passagem da cadeira de rodas?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. As portas de acesso aos espaços de uso comum possuem largura mínima para passagem de cadeira de rodas?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. O hotel possui banheiro adaptado nas áreas comuns?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11. O hotel possui UH's adaptadas para pessoas com deficiência física que utilizam cadeira de rodas?

(     ) sim           (     ) não           Quantas: \_\_\_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12. A porta da UH possui maçaneta e barra de apoio conforme a NBR 9050?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. A UH possui área mínima interna de deslocamento?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. A UH possui áreas de transferência?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. A UH possui barras de apoio na cama?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. A UH possui barras de apoio no banheiro?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. A UH possui barras de apoio no chuveiro?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

18. A UH possui banheira com área de transferência?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

19. O espaço destinado aos eventos do hotel possui banheiro acessível?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. O espaço destinado aos eventos do hotel possui entrada de mesmo nível ou rampa de acesso?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

21. Os espaços destinados aos eventos possuem locais para a cadeira de rodas junto aos lugares reservados aos participantes?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22. O palco, ou local destinado ao palestrante possui rampa ou elevador de acesso para cadeira de rodas?

(     ) sim           (     ) não

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**ANEXO A - Fotos**



**Foto 12 – Banheiro adaptado de UH**

Fonte: acervo da autora



**Foto 13 - Boxe adaptado UH**

Fonte: acervo da autora



**Foto 14 - Rampa de acesso**

Fonte: acervo da autora



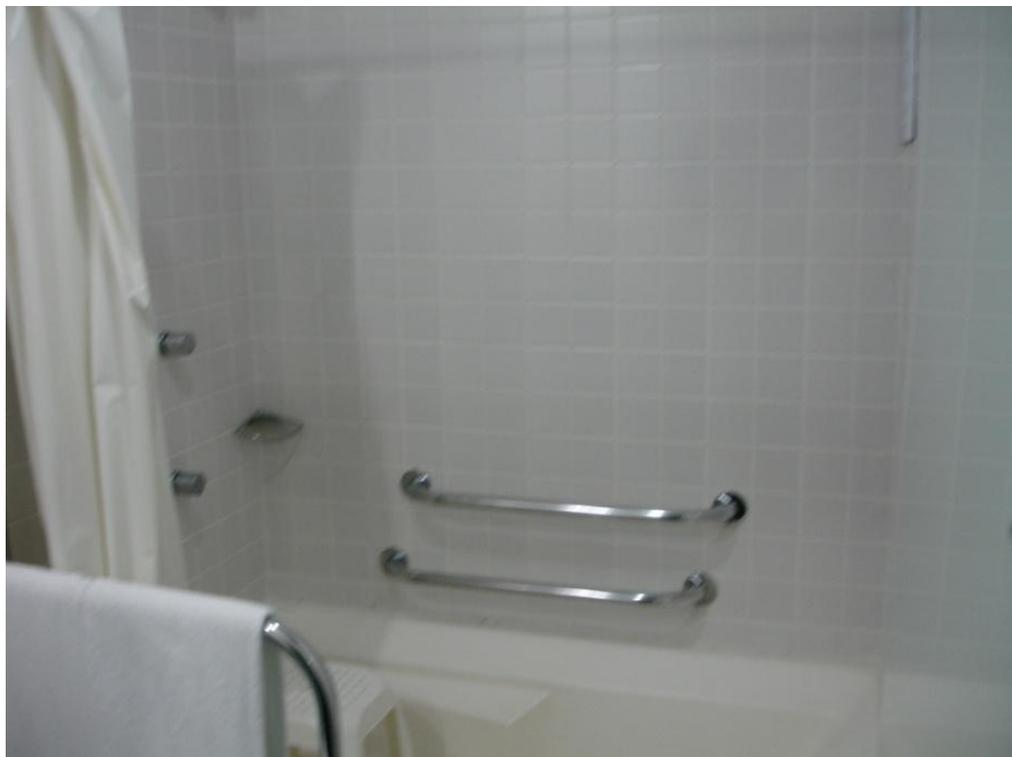
**Foto 15 - Corredor de hotel**

Fonte: acervo da autora



**Foto 16 - Banheira de UH adaptada**

Fonte: acervo da autora



**Foto 17 - Barra de apoio na banheira**

Fonte: acervo da autora



**Foto 18 - Banheiro adaptado em área de uso comum**

Fonte: acervo da autora



**Foto 19 - Entrada de hotel**

Fonte: acervo da autora



**Foto 20 - Rampa de acesso**

Fonte: acervo da autora



**Foto 21 - Banheiro de UH adaptada**

Fonte: acervo da autora

