

# Hotelaria e acessibilidade

Profª Ms. Simone Sansiviero (UAM) [simvsansi@attglobal.net](mailto:simvsansi@attglobal.net)  
Profª Drª Celia Maria de Moraes Dias (UAM) [cdias@anhembi.br](mailto:cdias@anhembi.br)

## Resumo

Estudo que trata da questão da hospitalidade oferecida às pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis. Aborda o conceito de Acessibilidade pelas óticas da Arquitetura, e da Inclusão Social. Inicia conceituando deficiência e deficiente; posteriormente, apoiado em resultados do Censo (IBGE, 2000) traça um retrato da deficiência no Brasil. Para a definição de hospitalidade e hospitalidade comercial, utiliza o conceito de Lashley. Paralelamente reflete sobre a temática da acessibilidade em hotéis utilizando as definições ditadas pela arquitetura e pela inclusão social comparando-as com experiências reais. A análise final é o resultado informações obtidas por meio de pesquisa qualitativa realizada com especialistas, que busca entender quais são as barreiras, além das arquitetônicas, encontradas pelas pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis. Como complemento, é apresentada ainda uma entrevista realizada no Chile, com o Gerente de Relações Públicas de um hotel gerenciado por uma pessoa com mobilidade reduzida e que possui portanto uma visão diferenciada da situação estudada.

**Palavras-Chaves:** Acessibilidade; Hotelaria e Hospitalidade.

## 1. O Mercado Hoteleiro em São Paulo – Um Retrato do Cenário Atual

O mercado hoteleiro na cidade de São Paulo apresenta atualmente (2005) um quadro de constantes mudanças e alterações. Os últimos dez anos refletem o avanço das redes hoteleiras internacionais no país que, embora presentes e operando no Brasil desde 1974, somente após 1994 aumentam expressivamente sua presença no país. (Veja-se a propósito, PROSERPIO, 2003: 72).

Na cidade de São Paulo, mais precisamente, as transformações da hotelaria nos últimos anos retratam inicialmente uma rede hoteleira velha e desgastada, concentrada no centro da cidade. A partir da década de 1980, desenvolve-se uma nova modalidade de hospedagem, denominada e difundida como flats (hotéis residenciais) ou seja prédios de apartamentos que oferecem serviço de hotelaria e que portanto, possibilitam a seus moradores um serviço personalizado. Este novo meio de hospedagem ganha força rapidamente pois, além de apresentar um produto novo, encontra-se, em geral, em melhores localizações

---

<sup>1</sup> Bolsista da Universidade Anhembi Morumbi

geográficas. Possui apartamentos equipados com sala e cozinha e uma boa relação custo X benefício, uma vez que se diferenciam dos hotéis no que diz respeito aos impostos, pois são caracterizados como condomínios residenciais e, desta forma, possuem impostos diferentes da hotelaria comercial.

É também na cidade de São Paulo que, a partir da década de 1990, desenvolvem-se os hotéis em condomínio (condo-hotel), que são empreendimentos cujas unidades habitacionais (apartamentos), diferentemente do que ocorre nos flats, não podem ser habitadas por seus proprietários. O condo-hotel é um empreendimento imobiliário constituído sob a forma de condomínio, composto por apartamentos destinados exclusivamente à hospedagem, ou seja, não podem ser utilizados como residência permanente.

Além disso, a chegada do novo milênio traz para São Paulo a inauguração de empreendimentos altamente luxuosos destinados a um público com alto poder aquisitivo e capaz de pagar tarifas elevadas por serviços diferenciados e extremamente sofisticados.

Paralelamente, a hotelaria econômica e super-econômica inaugura no país, a partir de 1999, um novo conceito na prestação de serviços hoteleiros. Com produtos que se identificam como capazes de oferecer um serviço enxuto por um preço justo, hotéis pertencente a estas categorias receberam grande aceitação do público em geral e trabalham atualmente com elevadas taxas de ocupação. Contribuem desta maneira para que este conceito de produto seja divulgado no país todo com novas inaugurações previstas para os próximos anos.

Todos estes fatores contribuem para que atualmente a cidade apresente um grande número de quartos destinados a diferentes públicos. Esta crescente oferta de apartamentos alimenta uma “guerra” na busca por novos hóspedes e pela fidelização dos clientes habituais.

Neste cenário, apresenta-se como uma alternativa para o atendimento às necessidades de diferentes segmentos de clientes e, conseqüentemente, fidelização dos mesmos, o estudo da hospitalidade. Não somente como um diferencial no tratamento ofertado ao hóspede pelo hoteleiro, mas sim, como resgate de uma visão mais humana das relações sociais, possibilitando assim transformar o profissional da hotelaria no verdadeiro anfitrião.

## **2. O estudo da Hospitalidade**

Embora o termo hospitalidade seja utilizado como sinônimo de hotelaria na literatura de língua inglesa, a abordagem adotada nesta pesquisa baseia-se em um conceito mais amplo, apresentado por Lashley (2003). O autor considera que as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação dos serviços de hospedagem e alimentação, mas descrevem um relacionamento social que se situa na base de toda a sociedade. Desta forma, tanto os atos de

hospitalidade como o comportamento hospitaleiro, vão além da boa hospedagem. O autor defende a idéia de que mais do que um bom hoteleiro o profissional que atua nesta área deve ser um bom anfitrião e para tanto se faz necessário resgatar simples atitudes largamente difundidas entre nossos ancestrais e muitas vezes esquecidas pelas inúmeras atribuições de uma sociedade moderna e capitalista.

Em consonância com esta abordagem, o estudo da hospitalidade é apresentado em três domínios distintos e inter-relacionados na sociedade: o domínio social, o domínio privado e o domínio comercial. Os tipos de relações que se desenvolvem entre eles refletem o comportamento da sociedade em geral. Os serviços prestados pela hotelaria são explicados segundo Lashley, op.cit. dentro do domínio comercial e são denominados, então, de hospitalidade comercial.

O recorte efetuado nesta pesquisa, contempla a questão da hospitalidade comercial ofertada para um tipo especial de hóspede, o deficiente físico, aqui denominado “pessoa (hóspede) com mobilidade reduzida”. Este recorte foi estabelecido, devido à existência nos hotéis (por exigência legal), de apartamentos adaptados e destinados ao deficiente físico e também por se tratar de um tema atual.

A relevância do tema da pesquisa na atualidade é comprovada pela definição do ano de 2004 (ano em que ocorreu a pesquisa) como o Ano Ibero-Americano da Pessoa com Deficiência e também pelo lançamento no dia 2 de junho de 2004 pelo Ministério das Cidades do Brasil Acessível - Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, programa que visa desenvolver ações que garantam a acessibilidade aos sistemas de transporte e circulação de vias públicas para as pessoas com restrição de mobilidade.

### **3. Deficiência e Deficiente – Uma breve abordagem do tema**

As discussões sobre o conceito de deficiência acompanham o homem desde o princípio da civilização, sob diferentes aspectos. Dependendo do momento histórico e sócio-cultural em que a questão da deficiência se situa, a abordagem utilizada assume diferentes paradigmas e passa a ser estudada por uma nova ótica, não se limitando a uma visão simplesmente biológica, onde, muitas vezes, deficiência se confunde com doença.

A partir de uma análise histórica, é possível identificar mudanças nas relações da sociedade diante de pessoas com deficiência; é possível também entender as mudanças acompanhando as modificações introduzidas na legislação em diferentes aspectos, sejam em relação à educação, aos direitos adquiridos ou mesmo quanto às garantias e preocupações quanto às práticas do lazer e turismo.

A ocorrência de duas guerras mundiais fez aumentar muito o número de pessoas com deficiência de locomoção, de audição e de visão e tornou-se um importante marco histórico para o estudo da proteção das pessoas portadoras de deficiência. Embora no Brasil a ocorrência das guerras não tenha acarretado a conscientização do problema da deficiência, como ocorreu em outros países, a proteção às pessoas portadoras de deficiência é garantida pela Constituição.

Possuir algum tipo de deficiência em um país marcado por grandes contrastes e desigualdades sociais como o Brasil, significa estar mais distante de receber um atendimento de saúde com qualidade, uma educação de bom nível e uma digna oportunidade de trabalho no mercado formal. Um grande desafio e inúmeros obstáculos devem ser enfrentados ainda pela pessoa com deficiência, quando busca atividades relacionadas ao lazer e ao turismo.

A análise de uma pesquisa realizada pelo Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas em parceria com o Banco do Brasil e divulgada em novembro de 2003, intitulada: *Diversidade – Retratos da Deficiência no Brasil*, possibilita compreender quem e quantas são as pessoas com deficiência no Brasil atualmente. Esta pesquisa teve seu alicerce em informações obtidas nos números divulgados pelo Censo do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2000, e seus dados foram cruzados com outros colhidos em ministérios da área social. (SENTIDOS, 2003: n. 20, 40).

De acordo com esse estudo, existem no Brasil, hoje, cerca de 24,5 milhões de pessoas com deficiência, física ou mental, ou, ainda, pessoas que declaram ter a percepção de possuir incapacidades. Vale ressaltar que esta segunda categoria (a percepção de possuir incapacidade) é a principal responsável pela grande diferença registrada na quantidade de pessoas com deficiência apontada no Censo de 1991, onde apenas 1,1% da população do país possuía deficiência. Os dados obtidos no Censo de 2000, mostram que 14,5% da população do país é composta por pessoas com deficiência. Esta diferença pode ser explicada também pelo aumento da faixa etária da população, ou seja, do envelhecimento das pessoas e, conseqüentemente, pela percepção de perda de alguma habilidade ou capacidade.

A análise por estados mostra que São Paulo é o estado que apresenta o menor número de deficientes, 11,3%, enquanto na Paraíba 18,76% da população têm alguma deficiência, sendo este o estado que apresenta o maior número de pessoas com deficiência, seguido do Rio Grande do Norte com 17,64% e do Piauí com 17,63%.

Quanto ao mercado de trabalho, a pesquisa aponta que o Brasil possui cerca de 26 milhões de trabalhadores formais ativos, isto é pessoas que trabalham com registro em

carteira. Destes, somente 537 mil apresentam algum tipo de deficiência, ou seja 2,05% da população deficiente.

O estudo mostra também que o investimento do Governo Federal em políticas de amparo ao deficiente vem diminuindo: em 1997 este valor foi da ordem de 30,2 milhões de reais e, em 2000, caiu para 15,9 milhões de reais.

Diferentes são os motivos que tornam as pessoas deficientes, porém a pesquisa destaca que:

- 21% das deficiências, têm origem em doenças crônico-degenerativas.
- 18% têm causas externas, como acidentes de trânsito, de trabalho e pela violência de uma forma geral.
- 16,8 % ocorrem por falta de assistência à mulher durante a gravidez.
- 16,6% das deficiências são motivadas por transtornos congênitos e pré-natais, isto é, ocorridos antes ou imediatamente após o parto.
- 11% resultam de desnutrição e outras causas ligadas às condições de miséria.
- 10% das deficiências são consequência do uso de álcool e de drogas.
- 6,6% acontecem em função de alterações psicológicas.

No Brasil, o número elevado de pessoas com algum tipo de deficiência, não tem a mesma causa dos Estados Unidos e nem dos países da Europa. Nestes países, a ocorrência de guerras fez aumentar o número de pessoas com deficiência de locomoção, de audição e de visão e, como consequência, exigiu que o Estado adotasse uma posição de agente protetor.

A análise dos resultados apresentados nesta pesquisa mostra que, no Brasil, o índice elevado de pessoas com deficiência se deve, em grande parte, aos acidentes de trânsito, à violência urbana, à falta de segurança no trabalho, à falta de assistência à mulher na gravidez, à desnutrição e à carência alimentar, e ainda, à falta de condições de higiene e aspectos relacionados à miséria.

Este é o retrato de “um Brasil deficiente”, que apresenta uma taxa de pessoas com deficiência que supera o índice de dez por cento da população, e, onde, só recentemente, a proteção aos seus direitos passou a ser uma questão de preocupação constitucional.

#### **4. Tipos de Barreiras, Acessibilidade e Inclusão Social**

O caminho para se atingir a inclusão no Lazer e no Turismo exige que primeiramente tenha-se consciência das dificuldades existentes. São estas dificuldades que quando analisadas sob a ótica da inclusão são classificadas como “barreiras”. Segundo Sassaki existem seis diferentes barreiras encontradas nos logradouros turísticos. São elas: Barreiras arquitetônicas;

Barreiras atitudinais; Barreiras comunicacionais; Barreiras metodológicas; Barreiras instrumentais e Barreiras programáticas. (SASSAKI, 2003: 35)

Muitas pessoas com deficiência não podem ter acesso aos logradouros turísticos e aos empregos disponíveis no setor, porque existem, nos ambientes de lazer, recreação e turismo do país, os seis tipos de barreiras. (SASSAKI, 2003: 35)

Entender a complexidade das barreiras encontradas na sociedade, bem como a diversidade de ações necessárias para a eliminação completa das mesmas possibilita a compreensão de diferentes ações realizadas por grupos de pessoas que se relacionam com o tema. A preocupação prioritária é trabalhar os aspectos ligados à acessibilidade arquitetônica, pois, somente após a remoção das chamadas barreiras arquitetônicas é que a sociedade como um todo, através da convivência, poderá identificar as demais barreiras existentes.

## 5. São Paulo na percepção de uma pessoa com Mobilidade Reduzida

Em outubro de 2001 foi lançado o primeiro Guia de São Paulo, dedicado unicamente à avaliação da acessibilidade da cidade para as pessoas com mobilidade reduzida - *Guia São Paulo Adaptada 2001*. Embora o grau de acessibilidade de diferentes localidades já recebesse a avaliação nos demais guias existentes até então, o *Guia São Paulo Adaptada 2001* trouxe uma visão diferente, pois foi elaborado por uma pessoa que, após se tornar uma cadeirante, precisou aprender sobre as adaptações existentes na cidade e, conseqüentemente, adaptar-se a elas.

(...) Optamos por continuar a viver na cidade de São Paulo e descobri-la com um novo olhar, o olhar das pessoas portadoras de deficiência. (...) E foi ao longo deste trabalho, da extensa pesquisa que fizemos sob a acessibilidade dos locais, das conversas que tivemos, das pessoas que vimos e vivenciamos, que chegamos à conclusão de que São Paulo é deficiente. Muito deficiente. E muitos dos problemas que enfrentamos e presenciamos em nosso dia-a-dia se devem à escassez de informações sobre a pessoa com deficiência – que se traduz em banheiros mal-adaptados, transporte público em péssimas condições, mobiliário urbano em locais desapropriados, calçadas esburacadas e desniveladas, sem guias rebaixadas, prédios, escolas e estabelecimentos sem acessibilidade interna e externa adequada – e infelizmente a uma idéia errada sobre suas reais necessidades e potencialidades. (SCHWARZ e HABER, 2001: 8)

A autora destaca que a falta de acessibilidade da cidade como um todo atrapalha de várias maneiras a vida das pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Tudo isto contribui para dificultar o acesso do deficiente à educação, gerando falta de qualificação e oportunidades para ingressar no mercado de trabalho, impede também o acesso ao lazer e à cultura, fator importantíssimo para uma boa qualidade de vida, e sua real inclusão na sociedade. (SCHWARZ e HABER, 2001: 8)

É importante reforçar que o grupo de pessoas composto por aquelas que apresentam algum tipo de deficiência (seja ela qual for) é um grupo que, independentemente da cultura ou

sociedade à qual pertence, necessita de adaptações específicas para que seu processo de inclusão seja realizado. Essas adaptações são necessárias para que as limitações físicas existentes, por exemplo, uma cadeira de rodas, não se torne um impedimento de vida.

O retrato da imagem da cidade de São Paulo captada através das informações contidas na leitura deste guia, mostra uma cidade diferente e deficiente conforme avaliam os autores. É importante esclarecer que apesar deste guia ter sido elaborado por uma pessoa que vive em uma cadeira de rodas, e até por este motivo, este guia também é deficiente, pois trata da avaliação da acessibilidade somente para pessoas com mobilidade reduzida, deixando completamente de avaliar as condições de acessibilidade existentes ou até a não existência de acessibilidade, para pessoas que possuem outras deficiências, tais como: deficiências visuais ou auditivas.

## 6. A avaliação dos hotéis no *Guia São Paulo Adaptada 2001*

Para a avaliação dos hotéis existentes na cidade de São Paulo, o critério utilizado pelo *Guia São Paulo Adaptada 2001*, foi o de verificar os melhores hotéis (definidos por critérios do próprio guia) e, dentre estes, os que divulgam possuir pelo menos quartos adaptados para pessoas com deficiência física.

O guia traz a avaliação de 12 hotéis e analisa-os quanto à acessibilidade (arquitetônica) em diferentes espaços e departamentos. Verificaram-se os itens: estacionamento, acesso, áreas de circulação, quarto e estilo do hotel. Vale ressaltar, que todos os hotéis avaliados pela autora apresentavam algum item que não atende adequadamente às suas necessidades.

A análise das observações efetuadas pela autora mostra que em todos os produtos analisados existe a possibilidade de melhora no produto oferecido. Para uma melhor compreensão desta avaliação, apresenta-se a seguir um quadro indicativo dos itens avaliados:

Hotéis	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
<b>Caesar Park</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessibilidade – Ampla</li> <li>• Banheiros – Adaptados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto - Vaso sanitário baixo</li> </ul>
<b>Crowne Plaza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restaurante – Acesso Plano com circulação favorável</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto - Banheira com várias barras posicionadas aleatoriamente</li> <li>• Vaso sanitário - Baixo</li> </ul>
<b>Grande Hotel Ca'd'oro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeira de rodas – Oferecida pelo hotel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quarto – Vaso sanitário com altura incorreta</li> <li>• Restaurante – Mesas com altura</li> </ul>

		inapropriada
<b>Grand Hotel Mercure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso - Por elevador a todas as áreas do hotel com exceção da piscina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina – Acesso exclusivamente por escada</li> <li>• Restaurante – Balcão do buffet com altura inapropriada</li> </ul>
<b>Inter-Continental São Paulo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piscina - Atalho para acesso, pelo elevador de cargas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quarto – Vaso sanitário baixo</li> <li>• Banheira – Sem espaço para realizar transferência</li> </ul>
<b>Maksoud Plaza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de convenções - Seguranças treinados para auxiliar a pessoa com deficiência a chegar às salas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de convenções – Acesso unicamente por escada rolante</li> </ul>
<b>Gran Meliá São Paulo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadeira higiênica - Oferecida pelo hotel para banho</li> <li>• Centro de convenções – Acesso plano a todas as salas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Balcão de atendimento – Alto</li> <li>• Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo, com barras</li> </ul>
<b>Renaissance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quarto – Olho mágico e maçaneta rebaixada para altura da cadeira</li> <li>• Cadeiras de rodas – Oferecida pelo hotel, com funcionários treinados para conduzi-las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo, sem barras atrás</li> </ul>
<b>São Paulo Hilton</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de convenções – 13 salas praticamente planas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto – Vaso sanitário com altura incorreta</li> </ul>
<b>Sheraton Mofarrej</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Lobby</i> – Elevador próprio para cadeira de rodas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto – Adaptações antigas com vaso sanitário baixo</li> </ul>
<b>Sofitel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de Convenções – Acesso plano</li> <li>• Quarto - Adaptado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada – Acesso com degrau</li> </ul>
<b>Transamérica São Paulo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teatro – Lugar reservado para o cadeirante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo</li> <li>• Piscina e Quadra de tênis – Acesso por degraus</li> </ul>

Tabela 1- Hotéis – *Guia São Paulo Adaptada 2001* - (adaptada pela autora)

O objetivo da análise aqui apresentada, não é de criticar as adaptações efetuadas nos hotéis, mas sim, destacar que a intenção destes estabelecimentos era possuir um produto adequado ao público potencial.

É interessante, entretanto, lembrar que é mais fácil construir corretamente do que reformar o que está errado. Por isso, é importante que os arquitetos tenham, além de sensibilidade artística, uma visão humanista em seus futuros projetos e que o exemplo da correta aplicação da Lei venha dos órgãos que a implementaram.

Neste sentido vale ressaltar que existe uma grande diferença orçamentária em construir adequadamente ou adaptar o que foi construído.

O projeto que for concebido adequado às condições de acessibilidade sofrerá um acréscimo de 1% do valor da obra, e, por outro lado, se precisar ser adequado depois de construído esse valor poderá alcançar 25%. (National Commission on Architectural Barriers to Rehabilitation of the Handicapped, 1968) ([www.entreamigos.com.br/textos/acessibi/ambaccess.htm](http://www.entreamigos.com.br/textos/acessibi/ambaccess.htm), acesso em 01/junho 2004).

A pesquisa realizada sobre o tema acessibilidade e arquitetura, apresentou o conceito de Desenho Universal, como uma interessante alternativa para os projetos turísticos e hoteleiros.

O desenho acessível trata dos produtos e edifícios acessíveis para pessoas portadoras de deficiências e é diferente do desenho universal", define o arquiteto Edward Steinfeld, da Universidade de Nova Iorque, e um dos responsáveis pelas normas de acessibilidade nos Estados Unidos. "O desenho universal abrange produtos e edifícios acessíveis e utilizados por todos, inclusive as pessoas portadoras de deficiências. (sic) ([www.apabb.com.br/jor009.htm](http://www.apabb.com.br/jor009.htm) - acesso em 01/junho de 2004).

Vale ressaltar que o grande questionamento que se apresenta ao hoteleiro diz respeito ao equilíbrio necessário entre as adaptações exigidas por lei, a demanda efetiva (cuja maioria além de não precisar das adaptações arquitetônicas, prefere não utilizar os apartamentos adaptados) e a demanda potencial (o cliente para o apartamento adaptado).

## **7. A Pesquisa**

O estudo realizado caracterizou-se como uma pesquisa qualitativa com etapa exploratória, pois, inicialmente, incluiu uma revisão teórica, com pesquisas bibliográfica, documental e em sites via Internet, sendo posteriormente complementado com entrevistas semi-estruturadas, efetuadas com pessoas com mobilidade reduzida.

Utilizou-se como método de coleta de dados, na primeira etapa, a visita técnica a três hotéis categoria luxo. Essas visitas foram realizadas juntamente com colaboradores da área de hospedagem (recepção) que participaram da implantação do empreendimento. Nessa etapa constatou-se que apenas um hotel, em sua fase de implantação, proporcionou a seus funcionários um treinamento acompanhado de pessoas com deficiências visuais com o intuito de preparar a equipe para atender a este tipo de cliente.

Na etapa que se seguiu, foram realizadas visitas técnicas em hotéis, em São Paulo, acompanhada de pessoas com deficiência, visual e de locomoção.

Para as visitas realizadas com pessoas com deficiência visual, a escolha dos hotéis aconteceu de maneira aleatória. O objetivo destas visitas era analisar o produto juntamente com a pessoa com deficiência e obter uma opinião composta, ou seja, não o que o olhar da

pesquisadora “acha” estar certo ou errado, mas sim conhecer as dificuldades, necessidades e possíveis alternativas de soluções segundo a opinião da pessoa com deficiência.

Destacam-se a seguir alguns itens que quando presentes podem facilitar a hospedagem e estada do hóspede com deficiência visual.

- Elevadores com mensagem de voz.
- Marcação em Braille, além da botoeira dos elevadores, também indicado nos batentes do andar.
- Quando possível, existência de piso tátil para direcionar ao apartamento.
- No frigobar, identificação dos itens em Braille, para facilitar a diferenciação de um refrigerante e de uma cerveja, por exemplo, ou mesmo, locais determinados com inscrições em Braille no interior do equipamento.
- Papelaria de quarto como: tarifário e rota de fuga e demais itens de papelaria em geral com informações em Braille.
- Cardápio do Room service (serviço de quarto) em Braille.
- Programação de TV dublada.
- Existência de informação do andar em Braille nos corrimãos das escadas.
- Possibilidade de alojamento de cão-guia.
- Conhecimento da equipe em como apresentar o hotel ao deficiente visual.

Para a etapa da investigação com pessoas com deficiência de locomoção, ou seja, pessoas com mobilidade reduzida, aproveitou-se a participação da pesquisadora no evento “Cidadão Eficiente”, em janeiro de 2004, desta forma, as visitas aconteceram no mesmo “apartamento adaptado” com oito pessoas diferentes, todas cadeirantes, cada uma com suas particularidades.

Esta etapa mostrou que embora o apartamento esteja adaptado para atender a pessoas com mobilidade reduzida, nem todas têm a mesma impressão das adaptações realizadas.

De modo geral, verifica-se que as percepções mudam em função de diferentes variáveis tais como:

- Tempo de “deficiência”, nascimento, vida adulta
- Existência ou não de sensibilidade nos membros inferiores
- Existência de maior ou menor mobilidade nos membros superiores
- Tipo de cadeira utilizada (elétrica ou manual) e altura da mesma
- Tipo físico (alto/ baixo – magro/ gordo)

O término desta etapa mostrou que as várias particularidades quanto ao tipo de necessidade encontradas nas visitas com deficientes físicos nos apartamentos adaptados já constituiria material suficiente para uma análise, nesta pesquisa. Optou-se então por restringir a pesquisa às pessoas com deficiência física. Desta forma para a etapa seguinte, optou-se por entrevistar somente pessoas com mobilidade reduzida e embora incluam-se neste termo todas as pessoas que, em caráter temporário ou definitivo possuem dificuldade de locomoção, optou-se, para esta pesquisa, entrevistar somente pessoas que utilizam cadeira de rodas permanentemente, pois são os que mais sofrem com a falta de acessibilidade.

## **8. As entrevistas**

Para realizar a pesquisa, optou-se por seguir um roteiro semi-estruturado para conduzir as entrevistas individuais com pessoas com mobilidade reduzida. O roteiro da entrevista enfoca cinco abordagens previamente definidas como importantes para a análise das mesmas. São elas: identificar experiências com hospedagem o tenham “marcado”, quer seja positiva ou negativamente; relacionado a esta mesma experiência, explicar como foi o procedimento de reserva; quando da hospedagem, identificar a existência de alguma particularidade nos procedimentos de check in (1º. contato) e check out (último contato) do hóspede com o hotel; por último o entrevistado era questionado sobre a existência de alguma outra experiência “marcante” e que possuía característica inversa da relatada inicialmente; e, por fim solicitou-se ao entrevistado sua opinião sobre: o que é um hotel com qualidade e também, o que é fornecer hospitalidade em um hotel.

Para a composição da amostragem de especialistas, optou-se pelo método aleatório, porém, foi estabelecido como condição essencial para a mesma a familiaridade do entrevistado com situações de hospedagem em hotéis, quer seja a trabalho, a lazer ou participando de competições esportivas. Foram entrevistados quatro pessoas usuárias de cadeira de rodas manual.

## **9. A análise das entrevistas**

A análise das entrevistas mostra que os dados coletados são predominantemente descritivos, obtidos através de depoimentos das pessoas e, portanto carregados de significados onde a pesquisadora concentrou sua atenção. Na apresentação dos resultados, as cinco abordagens foram separadas e as observações importantes em cada uma delas foram relacionadas no próprio item.

### **Abordagem 1: Experiência Marcante.**

### a) Positiva

Dentre as experiências com hospedagem em hotéis já vivenciadas pelo entrevistado, identificar quais o tenham “marcado”, quer seja positiva ou negativamente.

- Quando perguntados sobre experiências marcantes **nenhum** dos entrevistados apresentou como primeira resposta uma **experiência positiva**.
- Porém, ao se solicitar em um segundo questionamento uma experiência marcante, desta vez diferente da primeira, **todos** declararam possuir uma **experiência positiva**.
- Curiosamente, as experiências marcantes declaradas como **positivas** sempre aconteceram em situação relacionada à hospedagem em período de **férias ou viagem a lazer**.
- Nenhum dos entrevistados relatou não possuir experiências positivas.

### b) Negativa

Existência de alguma outra experiência marcante, com situação inversa ao primeiro relato.

- Quando perguntados sobre experiências marcantes **todos** os entrevistados, apresentaram como primeira resposta **experiências negativas**.
- Quanto ao questionamento sobre experiências marcantes, dois entrevistados apresentaram como **segunda resposta** outra **experiência negativa**, entretanto, a insistência em saber se existia alguma experiência positiva, comprovou que sim, existia.

A análise destas respostas mostra que, entre os entrevistados, as experiências negativas apresentam-se com maior frequência e de forma mais forte do que as positivas. A maneira como estas experiências foram relatadas mostra também que, após o ocorrido, a maioria das situações vivenciadas foram relatadas pelos mesmos em tom de “piada” ou de forma irônica.

Todas as experiências positivas relatadas apresentaram a acessibilidade arquitetônica do hotel como um diferencial importante, porém a disponibilidade e boa vontade dos funcionários envolvidos no atendimento foram lembradas como fator essencial para propiciar uma estada agradável.

Com relação à disponibilidade e boa vontade dos funcionários, dois entrevistados relataram os serviços prestados pela governança (arrumação do quarto) como fundamental; informaram que em situações distintas a camareira se ofereceu para após o banho retornar ao apartamento para limpar o banheiro.

Dentre os relatos analisados, merece destaque uma situação vivenciada pelo entrevistado 1, ocorrida no Rio de Janeiro, quando este participava de um campeonato de tênis de mesa (para pessoas com deficiência). Relatou que:

- O hotel só possuía somente dois apartamentos adaptados e duas cadeiras higiênicas e a equipe de cadeirantes era bem maior, então, foi necessário fazer uma escala de revezamento para tomar banho e ainda contar com a boa vontade dos funcionários para transferir a cadeira higiênica de um apartamento para outro.
- Existiam dois elevadores e os mesmos só comportavam duas pessoas em cadeira de rodas de cada vez. Durante a estada um dos elevadores, quebrou.
- Os funcionários ficaram irritados com o atraso dos cadeirantes no elevador e, nervosos, diziam para os “amputados” (pessoas que utilizavam próteses ou muletas) utilizarem as escadas de serviço.
- Foi mantido o horário para o término do serviço do café da manhã, embora muitos hóspedes cadeirantes tivessem permanecido à espera do elevador nos respectivos andares.
- Os funcionários constantemente utilizavam frases revoltadas, tais como: “ - Vocês estão atrapalhando nosso trabalho; - Não fomos preparados para lidar com uma situação destas; - Não sabemos como agir para resolver este problema”.

Com a análise dessa experiência, é possível concluir que nos grupos compostos por várias pessoas com mobilidade reduzida, a preocupação com detalhes deve ser muito maior, e que da mesma forma que ocorre em situações mais comuns (grupos) a equipe de funcionários deve receber algumas informações adicionais sobre os hóspedes e estar preparada para lidar com possíveis eventualidades.

### **Abordagem 2: Considerações sobre o processo de reserva.**

Relacionado à experiência relatada como positiva, como foi o procedimento de reserva e quem foi responsável em efetuar a mesma.

- Dentre as experiências apontadas como positivas, em **todas** elas o procedimento da reserva mereceu uma atenção especial.
- Dentre as experiências apontadas como negativas, em 75% dos casos o procedimento da reserva foi efetuado por outra pessoa.

Curiosamente, todas as experiências positivas aconteceram após uma negativa, ou seja, o próprio entrevistado, já conhecedor dos problemas enfrentados em uma primeira

viagem, decide assumir o controle da situação e ele mesmo se preocupa em questionar sobre os mínimos detalhes.

Dentre os relatos analisados merece destaque à situação vivenciada pelo entrevistado 3, ocorrida há 20 anos e um ano após o mesmo ter sofrido um acidente que o tornara cadeirante.

Este entrevistado relatou que, querendo levar a namorada a um motel, resolveu telefonar e se informar qual Motel possuía apartamento adaptado ao deficiente físico. Ao efetuar esta pergunta a uma pessoa da reserva recebeu a seguinte resposta em forma de pergunta.

- “Mas se você já usa uma cadeira de rodas, o que é que vai querer fazer em um motel?”

### **Abordagem 3: Procedimentos de check in e check out.**

- Nenhum dos entrevistados relatou lembrar de alguma experiência importante quanto aos procedimentos de check in.

Relacionado aos procedimentos de check out, os quatro entrevistados informaram possuir o hábito de, na saída, comentar os problemas encontrados, mesmo quando não questionados sobre o fato, e que em muitas situações este comentário (escrito) foi entregue pessoalmente ao gerente. A entrevistada 4 diz que faz isto em todas as suas viagens destacando pontos positivos e negativos e que considera esta etapa como sua particular contribuição para melhorar os hotéis.

### **Abordagem 4: Considerações sobre qualidade em hotéis.**

Quando perguntados sobre o significado de qualidade, todos responderam que para pessoas com mobilidade reduzida, um item essencial para se considerar um empreendimento com qualidade é a acessibilidade física.

Responderam também que outro item fundamental é ser tratado com respeito. Questionados quanto ao significado da expressão “tratado com respeito”, apareceram as seguintes respostas:

“Ninguém empurrar a minha cadeira de rodas, a menos que eu solicite ajuda.”

“Ao dar uma informação que diga respeito a mim, falar comigo. Não com meu acompanhante, como muitas vezes acontece.”

“Não me perguntarem se eu não consigo andar só um pouquinho para me transferir de um local a outro.” (Situação que ocorre com frequência em Cias. Aéreas, pois existem pessoas que conseguem, com algum auxílio, subir as escadas do avião sem necessitar ser carregadas).

### **Abordagem 5: Considerações sobre atendimento com hospitalidade.**

Quando perguntados sobre o significado de um atendimento com hospitalidade, todos responderam que para pessoas com mobilidade reduzida, qualidade é principalmente acessibilidade física e hospitalidade é isto com algo mais.

Para explicar o “algo mais” as expressões utilizadas foram: respeito, atenção, boa vontade, interesse, educação, preocupação em se prestar um bom serviço, atitude positiva da empresa e da pessoa.

Após a minuciosa análise e reflexão sobre essas respostas, ficou a questão da embora não intencional possível indução da pesquisadora à comparação da terminologia qualidade à palavra hospitalidade. As expressões utilizadas para explicar o que se espera da hospitalidade no entanto, sugerem que o “algo mais”, estar relacionado a ações que envolvem atitudes pessoais.

### **10. Uma entrevista especial**

Como etapa final desta pesquisa, e obedecendo a uma sugestão da banca de qualificação, em julho de 2004 fui a Santiago, para realizar uma entrevista com o Sr. Howie Brown, Gerente Geral do Sheraton Santiago (Chile), um argentino de 42 anos, que desde maio de 2000 utiliza uma cadeira de rodas motorizada. A entrevista foi realizada com Sr. Patrício Ihnem Klamnu – Gerente de Relações Públicas do Hotel Sheraton Santiago.

Ao final desta entrevista concluiu-se em concordância com a opinião de Patrício que a melhor maneira de propiciar um bom atendimento a pessoas com deficiência, quer sejam pessoas com mobilidade reduzida ou outras deficiências, é rompendo a ignorância pela convivência, ou seja, incluindo nas equipes de trabalho pessoas com diferenças como ele diz: “quando se conhece, rompe-se a principal barreira que é a ignorância e rompendo a ignorância podemos acolher com naturalidade

### **11. Considerações Finais**

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu integrar informações significativas para compreender a situação vivenciada por pessoas com mobilidade reduzida quando turistas e principalmente quando hóspedes em hotéis.

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

Ao estudar as relações de hospitalidade existentes na hotelaria à luz da ciência, as relações interpessoais não podem ser subtraídas em detrimento de modelos quantificáveis e pré-estabelecidos que buscam a regularidade das situações em procedimentos padronizados.

Deve-se buscar identificar nos hóspedes e nos funcionários de hotéis, os significados que os indivíduos atribuem às suas relações e ao meio em que estão inseridos. Neste sentido, a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto final, e o interesse do pesquisador deve estar então em verificar a perspectiva dos sujeitos envolvidos com o problema e não em resolver o problema. Desta forma, a pesquisa realizada buscou identificar as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida quando hóspedes de hotéis, sem se preocupar fundamentalmente em resolver a problemática identificada.

Com base nas informações obtidas nessa pesquisa, pode-se concluir que: a criação de um produto turístico e hoteleiro com qualidade e hospitalidade para o segmento estudado, implica, primeiramente, reconhecer o mercado potencial que as pessoas com deficiência representam na sociedade.

Neste sentido é importante lembrar que este segmento de mercado apresentou um aumento significativo nos últimos anos. As informações do Censo de 2000 mostram que 14,5% da população do Brasil é composta por pessoas com deficiência, enquanto no Censo de 1991 a quantidade de pessoas com deficiência era de apenas 1,1% da população do país. Esta diferença significativa, deve-se principalmente ao aumento da faixa etária da população; em outras palavras, pode-se dizer que, com o envelhecimento, as pessoas começam a apresentar características semelhantes às apresentadas por pessoas com deficiência, entre elas podemos citar principalmente a perda da mobilidade e também a diminuição da visão.

Com base nestas informações pode-se concluir que possuir um produto hoteleiro que atenda às necessidades dos clientes com mobilidade reduzida, implica possuir um produto que atenda também a crescente demanda do chamado cliente da terceira idade.

A pesquisa conclui também que, na visão das pessoas com mobilidade reduzida, a existência de qualidade e de conforto nos hotéis não é contraditória com a acessibilidade, mas que a não-existência de acessibilidade (principalmente física) implica não se possuir um produto com qualidade. Esta afirmação é comprovada quando na análise das entrevistas se conclui que: “para pessoas com mobilidade reduzida, qualidade é principalmente acessibilidade física, e hospitalidade é isto com algo a mais”.

Relacionado à questão da acessibilidade física, a pesquisa identificou que a utilização do “Desenho Universal” no planejamento e concepção de equipamentos turísticos e hoteleiros se apresenta como importante alternativa para acabar com a maior de todas as barreiras para

as pessoas com mobilidade reduzida, as chamadas barreiras físicas. Vale ressaltar que, conceber um “Hotel Acessível”, aplicando os conceitos do “Desenho Universal”, é diferente de realizar adaptações em produtos anteriormente construídos; neste caso, pode-se evitar criar grandes diferenças entre os apartamentos destinados aos hóspedes comuns e os apartamentos destinados ao hóspede deficiente físico, como existe atualmente.

Embora a pesquisa apresente a acessibilidade arquitetônica do hotel como um grande diferencial, é importante ressaltar que a disponibilidade e a boa vontade dos funcionários envolvidos no atendimento também foram consideradas pelos entrevistados como fator essencial para propiciar uma estada agradável.

Com relação à resposta ao problema sugerido para a investigação. - Quais são as necessidades específicas dos hóspedes com mobilidade reduzida que vão além das adaptações arquitetônicas encontradas no hotel? – A pesquisa apontou que as barreiras físicas são as maiores barreiras enfrentadas pelos hóspedes com mobilidade reduzida, seguidas das barreiras relacionadas à atitude das pessoas que os atendem. Atitudes estas, muitas vezes geradas por falta de conhecimento ou melhor, por desconhecimento das necessidades específicas do cliente em questão.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o nível de acessibilidade do meio físico influencia diretamente as necessidades específicas das pessoas com deficiência, e, portanto, um meio ambiente acessível reduz consideravelmente os problemas com que as pessoas com mobilidade reduzida se deparam e, conseqüentemente, diminui suas necessidades.

A afirmação apresentada pelos entrevistados de que Hospitalidade é acessibilidade física com algo mais, e a utilização de expressões como: respeito, atenção, boa vontade, interesse e educação, para explicar o “algo mais”. Mostra a expectativa das pessoas com deficiência de serem reconhecidas como pessoas com direitos iguais às demais pessoas.

Diretamente relacionados à atitude, foram citados exemplos que mostram a relevância de gestos apresentados por camareiras, gestos estes que, aparentemente simples, caracterizaram-se como importante fator capaz de agregar valor ao produto final.

É importante lembrar que turistas, de uma maneira geral, incluindo aqueles com deficiência, qualquer que seja ela, têm algumas necessidades específicas em qualquer lugar do mundo. Entre elas pode-se citar: respeito e dignidade no acesso aos serviços, serviços de informação especializados e com informação precisa e integrada, serviços de transportes e informação adequados, acessibilidade e garantia do direito de ir e vir.

Conceber a existência de um modelo capaz de atender a diferentes expectativas e necessidades dentro de uma dimensão maior, a do Turismo Inclusivo, facilitaria o acesso às

atividades turísticas, e também promoveria uma oferta turística com qualidade, segurança, conforto, beleza e hospitalidade.

O caminho para a construção de um hotel acessível ou inclusivo, é diretamente relacionado à concepção de uma sociedade inclusiva. Neste contexto, pode-se dizer que no Brasil a existência de uma legislação que incentive e exija a acessibilidade para todos, é um grande passo no processo de inclusão social e na equiparação de oportunidades para esse segmento da sociedade (pessoas com mobilidade reduzida).

Essa importante etapa foi vencida no Brasil, em 19 de dezembro de 2000, quando foi sancionada pelo então Presidente Fernando Henrique Cardoso, a Lei de Acessibilidade, lei esta que valoriza a cidadania e o direito de ir e vir. Dando seqüência a esta etapa, pode-se dizer que a definição do ano de 2004 como o Ano Ibero-Americano da Pessoa com Deficiência e o lançamento no dia 2 de junho de 2004 do Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana - Brasil Acessível, programa que visa desenvolver ações que garantam a acessibilidade aos sistemas de transporte e circulação de vias públicas para as pessoas com restrição de mobilidade, confirmam a preocupação do governo em implementar a Lei de Acessibilidade.

Diretamente relacionado ao produto hoteleiro e pensando no acolhimento do hóspede com deficiência visual, a pesquisa apontou que alguns itens simples podem ser concebidos com o intuito de criar um produto com mais qualidade e hospitalidade. Entre eles, destacam-se: sinalização em Braille nas escadas com corrimãos, elevadores com voz e sinalização de andar em Braille, não só na botoeira do elevador (como normalmente existe), mas também no andar, itens do frigobar em Braille ou prateleiras sinalizadas e, se possível, piso táctil para chegar ao quarto.

Vale salientar que a concepção de um produto hoteleiro não deve obedecer unicamente a um padrão pré-estabelecido e determinado de cliente, pois cada indivíduo é um indivíduo único, com diferentes necessidades e que merece respeito quanto às suas particularidades no tratamento dispensado.

Considera-se ainda que alguns fatores podem influenciar o cliente a escolher determinado hotel em detrimento de outro, e estes são os fatores que indicam a percepção de hospitalidade do cliente com relação ao hotel. Seguindo este raciocínio, a pesquisa conclui que é importante conceber o produto hotel como um todo, possibilitando ofertar a seu hóspede um serviço de qualidade com “algo mais”, ou seja, hospitalidade a diferentes tipos de pessoas.

Pensar em um produto hoteleiro com acessibilidade total é buscar o resgate de valores adormecidos que envolvem a arte do bem receber o outro e proporcionar um atendimento com qualidade e hospitalidade, construindo uma sociedade inclusiva.

Relacionado aos procedimentos hoteleiros, o estudo apontou ainda que uma atenção especial e criteriosa deve ser dispensada ao procedimento de reserva com o intuito de identificar as necessidades do hóspede em questão.

Apontou também para a importância da reflexão quanto ao tipo de treinamento que deve ser ofertado às pessoas responsáveis pelo atendimento nos hotéis. Neste sentido, a pesquisa mostra que em situações muito complexas, a convivência e o aprendizado informal podem ser uma alternativa interessante no entendimento da situação.

Diretamente relacionado ao tema da deficiência, é possível afirmar após a realização deste estudo que, por vezes, a falta de informação ou a existência de informações errôneas possibilitam uma percepção falsa ou distorcida do que é a deficiência em si. Neste caso, o estudo conclui que o fator humano, antes que qualquer tecnologia, apoiado em relações interpessoais, é o único capaz de romper a ignorância e acolher com naturalidade.

Desta forma, a pesquisa conclui que uma alternativa interessante e viável para propiciar um bom atendimento a pessoas com deficiência, quaisquer que sejam, é romper a ignorância pela convivência, incluindo nas equipes de trabalho pessoas com diferentes tipos de deficiência. Conclui, assim, que, quando se conhece a pessoa, rompe-se a principal barreira que é a ignorância, e rompendo a ignorância pode-se acolher com naturalidade.

Na hotelaria, o conceito de hospitalidade direcionado às pessoas com mobilidade reduzida, consiste em termos além da acessibilidade arquitetônica, funcionários com treinamento específico para o relacionamento com os chamados “deficientes”, pois além de ser uma forma de respeito nas relações humanas, devemos pensar que, um dia, infelizmente, também poderemos nos encontrar na mesma situação dessas pessoas.

## **Referências**

LASHELEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHELEY, C., MORRISON, A. (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas teóricas e debates**. São Paulo: Manole, 2003

PASSAFARO, E. Encarando o desafio e assumindo os riscos. In: SCHWARZ, A.; HABER, J. **Guia São Paulo Adaptada - 2001**. São Paulo: O nome da rosa, 2001.

PROSÉRPPIO, R. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil: 1994 – 2002.** (Tese de Doutorado) São Paulo: ECAUSP, 2003

SANSIVIERO, S. **Acessibilidade na Hotelaria – uma questão de hospitalidade.** (Dissertação de Mestrado). São Paulo: UAM, 2004.

SASSAKI, K. R. **Inclusão no lazer e no turismo: em busca da qualidade de vida.** São Paulo: Áurea, 2003.

\_\_\_\_\_, K. R. **Vida independente: História, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. Reabilitação, emprego e terminologia.** São Paulo: 2003b.

\_\_\_\_\_, K. R. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SCHWARZ, A.; HABER, J. **Guia São Paulo Adaptada - 2001.** São Paulo: O nome da rosa, 2001.

WADA, E. K. Reflexões de uma Aprendiz da Hospitalidade. In: DENCKER, A. de F. M., BUENO, M. S. (Orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades.** São Paulo: Thomson, 2003, cap. 4, p. 61-72.

## REVISTAS

Revista Sentidos, São Paulo: Áurea, n. 12 de 2002.

Revista Sentidos, São Paulo: Áurea, n. 20 de 2003.

---