

Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT

Accessibility in means of lodging: The portrait of the hotel chain of Barra do Garças-MT

Accesibilidad en medios de alojamiento: el retrato de la cadena hotelera de Barra do Garças-MT

Celso Maciel Meira ¹
Elizabeth Sayuri Kushano²
Cristina Maria Silva Teixeira³
Ana Caroline Mocelin Marchetto ⁴

Resumo: Compreende-se como espaço acessível aquele que permite o acolhimento de todas as pessoas, sem distinção e/ou qualquer tipo de restrição. Nesse sentido, esta pesquisa se pautou em realizar uma análise sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem, do tipo hotel, cadastrados no Cadastur (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo), no município de Barra do Garças (MT). Para alcançar tal escopo, se aplicou técnicas da pesquisa exploratória, com abordagem quantitativa e qualitativa. Outrossim, a fim de consubstanciar a investigação, foram utilizados recursos da pesquisa bibliográfica com vistas às temáticas: meios de hospedagem, hotelaria, humanização e hospitalidade e suas relações com o objeto de estudo, qual seja, a acessibilidade. Para coleta de dados foram utilizadas técnicas de observação in loco, com a aplicação de um checklist, elaborado com base na Norma Brasil (NBR) nº 9050/2004. Os resultados apurados revelaram que o cenário atual da localidade em análise é desfavorável, por consequência dos indicadores de não hospitalidade no que se refere aos recursos de acessibilidade, que, de forma não incomum, pode reverberar ao acolhimento de hóspedes com deficiência e na imagem do destino.

Palavras-Chave: Acessibilidade, Hospitalidade, Hotelaria, Norma Brasil (NBR) nº 9050/2004.

Abstract: It is understood as an accessible space that allows the welcoming of all persons, without distinction and/or any type of restriction. In this sense, this research was based on conducting an analysis on accessibility in the lodging facilities, of the type hotel, registered in the Cadastur (register of tourist service providers of the Ministry of Tourism), in the municipality of Barra do Garças (MT). To achieve this scope, exploratory research techniques were applied, with a quantitative and qualitative approach. Moreover, in order to substantiate the research, we used resources of bibliographic research with a view to the themes: lodging, hospitality, humanization and hospitality and their relations with the object of study, namely accessibility. For data collection, techniques of in loco observation were used, with the application of a checklist, elaborated based on the Brazilian norm (NBR) No. 9050/2004. The results revealed that the current scenario of the locality under analysis is unfavorable, as a consequence of the indicators of non-hospitality in relation to accessibility resources, which, in a non-unusual way, can reverberate to the reception of Guests with disabilities and in the image of the destination.

Key words: Accessibility, Hospitality, Norm Brazil (NBR) No. 9050/2004.

Resumen: Se entiende como un espacio accesible que permite la acogida de todas las personas, sin distinción y/o cualquier tipo de restricción. En este sentido, esta investigación se basó en la realización de un análisis sobre accesibilidad en las instalaciones de alojamiento, del tipo hotel, inscrita en el Cadastur (registro de proveedores de

¹ ORCID: 0000-0002-5988-9559. E-mail: celsotour@gmail.com.

² ORCID: 0000-0002-3076-3514. E-mail: sayuritur@gmail.com.

³ ORCID: 0000-0002-3238-8340. E-mail: cristinamaria33@hotmail.com.

⁴ ORCID: 0000-0003-4225-0561. E-mail: amocelin@gmail.com.

servicios turísticos del Ministerio de Turismo), en el municipio de Barra do Garças (MT). Para lograr este alcance, se aplicaron técnicas de investigación exploratoria, con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Además, para fundamentar la investigación, utilizamos recursos de investigación bibliográfica con vistas a los temas: alojamiento, hospitalidad, humanización y hospitalidad y sus relaciones con el objeto de estudio, a saber, la accesibilidad. Para la recopilación de datos, se utilizaron técnicas de observación in loco, con la aplicación de una lista de verificación, elaborada sobre la base de la norma brasileña (NBR) No 9050/2004. Los resultados revelaron que el escenario actual de la localidad analizada es desfavorable, como consecuencia de los indicadores de no hospitalidad en relación con los recursos de accesibilidad, que, de manera no inusual, pueden reverberar a la recepción de Huéspedes con discapacidad y a imagen del destino.

Palabras clave: Accesibilidad, hospitalidade, hotel, Norma Brasil (NBR) No. 9050/2004.

1 Introdução

Cerca de 10% da população mundial, ou seja, 650 milhões de pessoas, vivem com uma deficiência; constituindo-se na maior minoria do mundo, conforme divulgado pelo Centro Regional de Informação das Nações Unidas (UNRIC, 2019).

Devido ao crescimento demográfico, aos avanços da medicina e ao processo de envelhecimento, esse número tende a aumentar. Nos países onde a expectativa de vida é superior a 70 anos, cada indivíduo viverá com uma deficiência por, em média, 8 anos, isto é, 11,5% da sua existência, segundo dados da Cartilha Programa Turismo Acessível (Brasil, 2014).

No Brasil, segundo o IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010) 24% da população, isto é, 45.623.910 pessoas, vivem com algum grau de deficiência, quais sejam: deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência motora e deficiência mental/intelectual (BRASIL, 2018).

Em face deste cenário, a inserção de pessoas com deficiências atividades turísticas e de lazer é um tema que vem se evidenciando nas últimas décadas, haja vista que são abordagens do PNT 2018-2022 (Plano Nacional de Turismo) e do PRODETUR (Programa Nacional de Desenvolvimento do Turismo), documentos que preveem a acessibilidade dentre as prioridades de suas ações. Para recepção destas pessoas se fazem necessárias adequações e adaptações infraestruturais nos meios de hospedagem, tendo com base a Lei nº 13.146/2015, que instituiu o Estatuto da Pessoa com Deficiência. Esta lei determina que todos os meios de hospedagem devem ofertar, ao menos, 10% de suas unidades habitacionais para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Nesse contexto, a presente pesquisa visou analisar os meios de hospedagem de Barra do Garças no tocante aos seus recursos de acessibilidade. Barra do Garças é um município mato-

grossense localizado no pé da Serra Azul, na Região Araguaia. Banhado pelos rios Araguaia e Garças, está localizado a 508 km da capital de Mato Grosso, Cuiabá, (BRITO, 2017, p. 61)

O município possui uma população estimada em 56.560 habitantes, em uma área de unidade territorial de 9.078,984 km², e densidade demográfica de 6,23 habitantes por km² (IBGE, 2010). Em relação à economia, esta é baseada na “agropecuária, existe em Barra do Garças a criação de gado de corte e gado leiteiro, além da produção de soja, arroz e milho”. (BRITO, 2017, p.61) O bioma local é o cerrado e apresenta importantes recursos naturais, dentre os quais: rios, cachoeiras e um conjunto de morros que formam as Serras Azul e do Roncador.

Conforme Brito (2017), diante da existência de atrativos naturais e eventos no decorrer do ano, o turismo vêm ganhando destaque quanto a geração de renda em Barra do Garças. Do ponto de vista cultural, destaca-se o gentílico barra-garcense formado por mineiros, gaúchos goianos, além da etnia Xavante. Estes elementos compõem a oferta turística local e geram fluxos de turistas, com maior volume para festival de Praia, que acontece às margens do Rio Araguaia, nos meses de junho e julho de cada ano.

Em relação ao percurso metodológico transcorrido para desenvolvimento desta pesquisa, inicialmente se definiu do lócus da pesquisa e procurou-se verificar quais meios de hospedagem, do tipo hotéis, disponibilizavam em seus cadastros junto a Cadastur referências a recursos de acessibilidade. A amostra alcançou 10 hotéis. Em se tratando de métodos, se utilizou recursos da pesquisa exploratória, com abordagens quantitativa e qualitativa, assim como foi feito um levantamento de referências bibliográficas e documental sobre hotelaria e acessibilidade.

Como instrumento de coletas de dados, se desenvolveu e se aplicou um formulário do tipo check list para verificação dos itens estabelecidos pela NBR nº 9050/2004, dentre os quais: área/livre circulação, área livre/transferência, acionadores e dispositivos, pisos, desníveis, escadas, corrimões, corredores, portas, calçadas, sanitários, alturas em geral e infraestrutura geral. A aplicação da pesquisa de campo se deu durante a primeira quinzena de março do ano de 2019.

A estrutura de exposição deste artigo se encontra da seguinte forma: humanização e hospitalidade, hospitalidade e acessibilidade e meios de hospedagem e hospitalidade. Logo após se encontra a seção metodologia, que apresentam o percurso metodológico e os métodos aplicados. Por fim, se verificam as considerações finais, seguida pelas referências.

2 Referencial teórico

Apresenta-se, a seguir, o referencial, com abordagem às seguintes temáticas: humanização, hospitalidade, meios de hospedagem, hotelaria e acessibilidade.

2.1 Humanização e hospitalidade

A humanização é um processo que pode ocorrer em várias áreas, como as Ciências da Saúde e as Ciências Sociais Aplicadas. A polissemia do conceito de humanização já foi amplamente debatida, conforme destacam Benevides e Passos (2005) que asseveram suas possibilidades de interpretação variando desde o senso comum do ‘ser bom com o outro que sofre’, perpassando o ‘altruísmo caritativo’, como também, leituras de um humanismo aberto sinergicamente ao singular de cada experiência humana em suas necessidades e ancorado numa ética da vida, portanto universal.

Direcionando a humanização para o Turismo, talvez soe paradoxal pensar sobre os processos de humanização, principalmente quando são enfocados os aspectos socioeconômicos e mercadológicos da atividade turística, pois ainda figura na sociedade que o fazer turismo é privilégio de poucos e status para muitos.

Nos estudos referentes ao turismo, a palavra humanização é mais usual quando se trata o tema da hotelaria hospitalar. Na área da saúde, maiores avanços foram observados a partir do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (Brasil, 2001), que entende a humanização como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana, levando-se em conta circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo o relacionamento humano.

Conforme salientado por Moesch (2000), há que se permitir novos modos de relação com o outro, que coincidam aos desejos, ao gosto de viver, à vontade de conhecer o mundo, criar novas relações, sentidos e representações, na busca da transversalidade entre os grupos humanos. Percebe-se, assim, a relação entre humanização e hospitalidade.

Por sua vez, Valduga (2011) se referiu à hospitalidade com sendo um fenômeno social, compreendido como um modus de gestão hoteleira, isto é, uma prática humana em

empreendimentos turísticos que operam com troca monetária. Ademais, o que permite a configuração da hospitalidade é justamente a maneira com que cada um, “individualmente, toma consciência de seu papel facilitador do acolhimento humano” (VALDUGA, 2011, p. 2).

Nesse sentido, (CAMARGO, 2005; MONDANTON, 2011), citaram que a hospitalidade pode ser definida como o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar, entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural e despedir-se.

Para Selwyn (2004, p. 26), “a função básica da hospitalidade é estabelecer um relacionamento ou promover um relacionamento já estabelecido”. Para o autor, as regras e as práticas de hospitalidade alcançam profundamente as ocasiões mais íntimas e casuais da vida social cotidiana. Ademais, a hospitalidade não é voluntária ou mesmo altruísta, mas sim, necessária e compulsória, especialmente quando se precisa criar ou consolidar relacionamentos com estranhos (SELWYN, 2004).

Grinover (2006) discorre que a hospitalidade supõe a acolhida, é uma das leis superiores da humanidade, é uma lei universal. Para o autor, acolher é permitir, sob certas condições, a inclusão do outro no próprio espaço. Além disso, a hospitalidade é uma qualidade social antes de ser uma qualidade individual: é um fenômeno que implica uma organização, um ordenamento de lugares coletivos e, portanto, a observação das regras de uso desses lugares.

De fato, para uma humanização do turismo, pode-se apontar que um dos elementos-chave é a hospitalidade, em todos os seus tempos e espaços. Ademais, a ação de humanizar abarca um olhar ainda mais atento para temas relacionados à ética, à qualidade de vida da comunidade receptora, à sustentabilidade dos destinos visitados, aos direitos do trabalhador, às empresas e instituições com processos de acolhimento e ao chamado ‘turismo para todos’. Além disso, espera-se que, quando ocorre, a humanização crie condições melhores e mais humanas para os trabalhadores de uma empresa ou utilizadores de um serviço ou sistema.

2.2 Hospitalidade, meios de hospedagem e acessibilidade

No Estatuto da Pessoa com Deficiência (2019), dividiu-se as pessoas com deficiência em 4 (quatro) grandes grupos, quais sejam: deficiência Física ou motora, que inclui pessoas em

cadeira de rodas, com membros amputados, com nanismo, entre outros, para deficiência visual, que inclui cegos e pessoas com baixa visão, deficiência auditiva, que inclui os surdos oralizados e os que se comunicam somente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras), e mobilidade reduzida que inclui pessoas com 60 anos ou mais, obesos, gestantes, pessoas com crianças de colo e demais pessoas que tenham, por algum motivo, dificuldade em se locomover.

Para esta população, o lazer por meio do turismo, ocorre a partir do atendimento aos recursos de acessibilidade, que ocorre há mais de três décadas, como o surgimento do turismo acessível, sob a premissa de que qualquer pessoa tem o direito de praticar atividades turísticas, independentemente de sua condição física ou mental. O turismo acessível é considerado a forma de fazer com que o lazer por meio das atividades turísticas alcance a todos, eliminando barreiras, concedendo igual oportunidade às pessoas. Essa iniciativa vem ganhando grande importância, pois traz benefícios e garante o direito aqueles que possuem algum tipo de limitação (DUARTE et al., 2015).

No que concerne às operacionalizações turísticas, se faz necessário que os estabelecimentos ligados direta ou indiretamente com o turismo, além de contar com uma infraestrutura adequada, tenham ou capacitem seus profissionais para que possam ofertar esse serviço de forma igualitária a todos e fazendo com que esta pessoa que possua a mobilidade reduzida ou deficiência se sinta bem e tenha seus desejos realizados, em espaços adequados. Entende-se que um espaço acessível é aquele que permite o acolhimento de todas as pessoas, sem distinção e/ou qualquer tipo de restrição.

Considera-se importante que se entenda que:

A contribuição do turismo é possibilitar que as pessoas com deficiência conheçam suas capacidades e desenvolvam suas habilidades de maneira prazerosa, em contato com ambientes diversos e pessoas fora do seu círculo habitual; é ajudá-la a compreender melhor aquilo que deseja e necessita, com vistas a um aumento na qualidade de vida e maior participação como cidadã; em suma, é fazer com que ela migre do papel de coadjuvante para o de protagonista (MENDES & PAULA, 2008, p. 335).

Pensar na dificuldade de inserção de pessoas que possuem mobilidade reduzida no turismo implica em organizar e planejar a infraestrutura ou até mesmo modificar e adaptar para suprir as necessidades básicas, fazendo com que as mesmas possam desfrutar desse local. Este turista se sente motivado como qualquer outro, vê em uma viagem a oportunidade de interagir

socialmente e como todos os outros turistas veem também a oportunidade de fugir de seu cotidiano, de descansar, conhecer culturas novas e climas diferentes (BRASIL, 2009).

Nos meios de hospedagem, em especial, deve-se levar em conta as necessidades das pessoas e se atentar, por exemplo, para a posição da cama, banheiro adaptado, portas, ausência de degraus, tomadas próximas a cama, acendedor de luz acessível, piso antiderrapante, passagens amplas, cadeiras reforçadas, levando em consideração a segurança dessas pessoas.

Com infraestrutura adequada e acessível, com pessoas qualificadas para atender todos os tipos de público e ofertar serviço com segurança para as pessoas que possuam algum tipo de deficiência ou que tenha mobilidade reduzida temporária ou permanente, o destino incrementará socialmente sua prestação de serviços. Nesse contexto, como elementos da oferta turística, se encontram os meios de hospedagem.

Os meios de hospedagem são empresas que compõem o trade turístico, e se destacam por ser um dos principais elementos do turismo, contribuindo com a estadia do turista no local. A hospedagem é atividade central na hotelaria e sua estruturação é função das dimensões do hotel (Petrocchi, 2002). Complementarmente, Marques (2003, p. 27) utiliza a seguinte argumentação “sem hotelaria não há turismo; e sem bons estabelecimentos hoteleiros não há bom turismo, e sem serviços não há bons estabelecimentos hoteleiros”.

De acordo com Crisóstomo (2004, p. 24), “a hotelaria pode ser definida como um sistema comercial de bens e serviços dispostos a fim de satisfazer às necessidades básicas de alimentação e descanso de usuários que estão fora do seu domicílio”. Ser recebido, alojado, alimentado e bem cuidado, com atitude hospitaleira, em especial quando se está em viagem, sempre foi, e ainda é uma necessidade e também um grande desejo de todo o ser humano. A hospitalidade compreende esse conjunto de ações (CASTELLI, 2010).

No entanto, nos meios de hospedagem 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. Deste modo, pode-se perceber a ligação entre hospitalidade e hotelaria, a qual deve sempre primar pela hospitalidade na recepção e no atendimento às necessidades do turista, quais sejam.

A questão da acessibilidade envolve a quebra das barreiras existentes na comunicação, no relacionamento entre as pessoas, na arquitetura, nos instrumentos utilizados no dia-a-dia, nas

leis, além da assimilação dos conceitos de diversidade humana, qualidade de vida e empoderamento. Sem acessibilidade não se pode falar em inclusão social nem em hospitalidade. Acima de tudo, a hospitalidade supõe a quebra de barreiras e a superação de preconceitos, permitindo uma interação na diversidade.

Tais barreiras podem ser minimizadas nos meios de hospedagem, não somente por uma questão social, mas em atendimento a questões legais. Porém, em realidade, estas práticas ainda são incipientes.

Isto posto, afirma-se interseção da humanização e da hospitalidade para as pessoas com necessidades especiais faz-se necessária, conforme apontam Costa e Sanfelice (2017), que após aplicação de pesquisa qualitativa junto à profissionais de saúde que trabalham com pessoas com deficiência física, identificou carência em capacitação sociocultural e humanizada dos profissionais envolvidos.

Também, Bazon et al (2004), ao conceituarem a humanização em saúde como o resgate do respeito à vida humana, levando-se em conta as circunstâncias sociais, éticas, educacionais, psíquicas e emocionais presentes em todo relacionamento, destacam as adequações necessárias para o atendimento ao paciente com deficiência. Um dos motivos diz respeito à atitude do profissional frente à família, que pode contribuir para amenizar o choque causado pela notícia. Ademais, a pesquisa conclui que há que se ter um atendimento humanizado e não massificado tanto no sistema privado de atendimento à saúde quanto no público. No diagnóstico das deficiências a humanização é importante, pois o vínculo estabelecido entre profissional da saúde e familiares, no caso do diagnóstico das deficiências, influenciará as atitudes familiares posteriores frente ao indivíduo com deficiência (BAZON et al, 2004).

Ademais, especificamente ressaltando sobre estudos na área de Turismo, alguns artigos sobre a temática foram identificados em periódicos brasileiros. Entre os quais, cita-se o artigo de Oliveira; Boaria, (2016) em uma pesquisa de abordagem qualitativa, identificou que ainda existiam melhorias a serem realizadas quanto às adequações seguindo leis de acessibilidade vigentes, no entanto, ambas as instituições primavam por constantes melhorias. Também, o artigo de Duarte e Borda (2013), que refletiu sobre a relação entre Acessibilidade e Sustentabilidade focalizando as Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida (PDMR), sensorial ou motora, incluindo pessoas na denominada "terceira idade", pessoas com obesidade, grávidas, pais

com filhos até 5 anos de idade e outros. Dentre os dados coletados na pesquisa de campo, 29 hotéis pesquisados, 23 afirmam que possuem instalações adaptadas. Destes, 20 adaptaram suas instalações por exigência da lei.

Na pesquisa de Pinho; Eusébio (2017), os resultados, a partir de questionários enviados aos gestores hoteleiros, apontaram que o turismo acessível não é valorizado pelos inquiridos e que nas unidades hoteleiras apenas predominam os parâmetros de acessibilidade definidos pela legislação atual. Existem ainda muitos obstáculos que os hóspedes com incapacidade motora e/ou sensorial têm que enfrentar se desejarem ficar alojados num hotel em Portugal. O trabalho termina com algumas recomendações para aumentar a acessibilidade das unidades hoteleiras Portuguesas.

3 Procedimentos metodológicos

Inicialmente foi realizada pesquisa bibliográfica e documental para conhecimento e aprofundamento do tema. Ressalta-se que para apresentar a ideia central de alguns artigos publicados em periódicos brasileiros, relacionados à acessibilidade nos meios de hospedagem, com recorte nos últimos dez anos, foi utilizada a plataforma Publicações de Turismo (2019), com as seguintes palavras-chaves: acessibilidade, meios de hospedagem, necessidades especiais.

Referente à área de estudo desta pesquisa foi o município de Barra do Garças, localizado à leste do Estado de Mato Grosso, divisa com o Estado de Goiás, componente da Região Turística do Portal do Araguaia.

Em termos metodológicos, foram utilizadas técnicas da pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa e qualitativa. Em se tratando das abordagens, ambas foram aplicadas por considerar que estas oferecem um nível considerado de integração, assim como alinhadas ao percurso metodológico desta pesquisa. Ademais, entende-se que tal abordagem busca entender quantitativamente a relação entre as variáveis, e, ao mesmo tempo, qualitativamente, aprofundar a análise do objeto de estudo (CRESWELL, 2007).

Para levantamento dos dados primários, foram empregadas técnicas de observação *in loco* e aplicação de um *check list*. A obtenção de dados secundários ocorreu por meio de recursos da pesquisa bibliográfica e documental com vistas à hotelaria, acessibilidade e hospitalidade, com

alinhamento ao objeto de estudo, qual seja, a acessibilidade na hotelaria barra-garcense. Dessa forma, possibilitou ampliar a compreensão sobre e acerca do objeto em questão.

Referente à amostra, foram selecionados 10 meios de hospedagem, do tipo hotéis⁵, que se encontravam cadastrados no Cadastur, no mês de março de 2019.

O instrumento de coleta de dados foi elaborado por meio de um formulário, do tipo check list, com base na Norma Brasileira (NBR) nº 9050/2004, para verificação dos itens, equipamentos e recursos estabelecidos pela referida NBR, dentre os quais: área/livre circulação, área livre/transferência, acionadores e dispositivos, pisos, desníveis, escadas, corrimões, corredores, portas, calçadas, sanitários, alturas em geral e infraestrutura geral.

À aplicação deste check list aos referidos hotéis, previamente, foram feitos contatos com os responsáveis para os devidos agendamentos das visitas. Além da técnica de observação in loco aplicada, foi utilizada uma fita métrica para se mensurar as distâncias e alturas dos equipamentos e recursos. A pesquisa de campo se deu durante a primeira quinzena de março do ano de 2019.

Aos resultados, optou-se pela apresentação dos hotéis a partir de identificação codificada (H1 a H10). Para exposição dos itens abordados, se optou por expô-los da seguinte forma: Atende (A), Não Atende (NA) e Atende Parcialmente (AP).

4 Resultados e Discussão

As abordagens sobre hospitalidade voltada para pessoas com deficiência nos meios de hospedagem, geralmente, atribuem à acessibilidade como uma das formas de aplicação. Se o espaço é o mesmo, para uso comum de todos hóspedes, a acessibilidade torna-se critério *sine qua non*. Ao garanti-la, aumentar-se-ão as possibilidades de convívio de pessoas com deficiência com os demais segmentos da sociedade, resultando em uma maior interação e, por conseguinte situação de hospitalidade (MENDES & PAULA, 2008).

Pessoas com deficiência almejam um tratamento idêntico ao destinado às demais pessoas em recintos comuns. Acresce-se apenas a necessidade de algumas adaptações, respeitando as capacidades e possibilidades individuais.

⁵ Destes equipamentos, somente um hotel não aceitou participar da pesquisa.

Neste aspecto, reflete-se sobre Chon e Sparrowe (2003) mencionam que s projetos hoteleiros contemplam muitas adaptações no aspecto físico destinadas a pessoas com deficiências, porém apresentam-se como “uma forma de extensão” para o atendimento de necessidades de todos os hóspedes tais como: segurança, independência, proteção e conforto.

Assim, o primeiro aspecto verificado nos hotéis a área livre/circulação. Trata-se do espaço para cadeirantes realizarem manobra com ou sem deslocamento de cadeirantes. A largura mínima para manobras sem deslocamento: a) com rotação de 90°: 1,20 m x 1,20 m; b) para rotação de 180°: 1,50 m x 1,20 m; c) para rotação de 360°: diâmetro de 1,50 m. Para manobras com deslocamento, as dimensões mínimas: a) para giro de 90°: 0,90m de largura x 1,60m profundidade de entrada x 2,0 profundidade de saída; b) para manobra 180° 1,50m de largura x 1,90m de profundidade. Como resultado, atenderam as exigências descritas H2, H3, H4 e H8, parcialmente H1 e não atenderam H1, H5, H6 e H7.

O segundo quesito, a área livre/transferência, é o “espaço necessário para que uma pessoa utilizando cadeira de rodas possa se posicionar próximo ao mobiliário para o qual necessita transferir-se” (ABNT, 2004, p. 10). A dimensão mínima, como módulo de referência (0,80m x 1,20m) também com barras de apoio (3,0 cm e 4,5 cm) e os corrimões ou barras de apoio com afastamento da parede (4,0 cm). Atenderam todos os requisitos H4 e H8, parcialmente H1, H2 e H3, não atenderam H5, H6, H7 e H9.

Com relação aos acionadores e dispositivos, observou-se a altura das campainhas e dos interruptores (0,60m a 1,00m), das tomadas elétricas (0,40m a 1,00m), do quadro de luz, interfones, telefones e similares (0,80m a 1,20m), das maçanetas (0,80m a 1,00m), e também dos armários (0,40m a 1,20m). Os hotéis que atenderam H1 e H8, parcialmente H2, H3, H4 e H7, não atendeu H9.

Tratando-se dos pisos dos quartos, foram observados aspectos da superfície, ou seja, se estão regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição. A presença de desníveis dos pisos e capachos existentes embutidos no piso e nivelados de maneira que o eventual desnível não exceda (5 mm) e os pisos dos degraus das escadas (0,28m mínimo e 0,32m máximo). Atenderam H4 e H8, parcialmente H5 e H7 e não atenderam H1, H2, H3, H6 e H9.

Na existência de desníveis no piso com medida (5mm a 15mm) o adequado é a conversão como rampa, desníveis acima serão degraus e deverão ser sinalizados. Neste item todos os hotéis estão em desacordo, ou seja, nenhum atendeu.

Outro equipamento verificado foram as escadas. Estas devem: a) ter largura (1,50m); b) o primeiro e o último degraus de um lance devem distar (0,30m) da área de circulação adjacente e estar sinalizados; c) as escadas fixas devem ter no mínimo um patamar a cada 3,20 m de desnível e sempre que houver mudança de direção; d) entre os lances de escada devem ser previstos patamares com dimensão longitudinal (1,20m). Os patamares situados em mudanças de direção devem ter dimensões iguais à largura da escada. Em relação ao enquadramento dos hotéis H3, H4, H7 e H8 atenderam parcialmente às recomendações, os demais estão totalmente irregulares.

Na mesma área, observados os corrimãos se estavam contínuos, com acabamento recurvado, prolongamento antes do início e após o término da rampa ou escada (0,30m), distante da parede (0,05m) e com altura (0,70m e 0,92m). A respeito atenderam H1, H3 e H4, parcialmente H8 e não atenderam H2, H5, H6, H7 e H9.

Adiante, sobre os corredores. a) 0,90 m para corredores de uso comum com extensão até 4,00 m; b) 1,20 m para corredores de uso comum com extensão até 10,00 m; c) 1,50 m para corredores com extensão superior a 10,00 m e também para corredores de uso público. Contemplam as exigências totalmente H2, H3, H4, H8 e H9, parcialmente H1 e em desacordo H5, H6 e H7.

Quanto às portas, as recomendações buscadas foram: a) maçanetas do tipo alavanca; b) portas de sanitários, vestiários ou de salas acessíveis com puxador horizontal de altura (0,90m a 1,10m) e largura (0,40m); c) a largura (0,80 cm) para portas de circulação interna; d) área de aproximação (1,20m) da porta em seu sentido de entrada e área de aproximação (1,50m) de uma porta em seu sentido de saída. Apenas H4 atendeu, H2, H3 e H8 atenderam parcialmente e os demais não atendem.

Sobre a área de circulação externa, no caso as calçadas, que precisam possuir faixa livre de largura mínima (1,50m) e altura livre (1,20m). Estão em conformidade H3, H4 e H8, os demais não estão adequados.

No quesito sanitários reservados para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida. De acordo com a norma, estes precisam estar localizados dentro de uma rota acessível, contendo barra de apoio e sinalização internacional da acessibilidade, também é obrigatória a presença próxima aos locais de práticas de esporte. Os acessórios devem apresentar: a) bacia sanitária próxima área de transferência (0,80m x 1,20m); b) a tampa do assento com altura (0,43m a 0,48m); c) acionamento da descarga do tipo alavanca a uma altura (1,00m); d) espelho com inclinação (10°) e altura (1,00m); e) registros do chuveiro do tipo alavanca (1,00m a 1,20m); f) o toalheiro (1,20m); g) papelreira e ducha (0,45m); h) o lavatório com barras de apoio e a torneira (alavanca), sensor eletrônico ou dispositivo equivalente (0,78m a 0,83m); i) porta com largura (1,0m). O projeto e a implantação deste equipamento demandam atenção, pois contempla minuciosas recomendações, tanto que nenhum meio de hospedagem atendeu completamente e H1, H2, H3, H4 e H8 atenderam parcialmente.

O item alturas em geral foi verificado a partir das medidas de mesas de refeições 0,75m, dos assentos de sofás e cadeiras: 0,75m, a bacia sanitária com a tampa do assento precisa estar numa altura entre: 0,43m a 0,48m, balcões de atendimento: 0,80m/1,10m, cama com colchão: 0,50m, máxima para guarda de objetos de uso rotineiro: 1,20m a 1,40m, banco de transferência para piscina: 0,50m, banco de transferência para piscina profundidade: 0,46m, por outra hora quatro hotéis atenderam parcialmente e quatro não atenderam. Neste item, tivemos apenas hotéis atendendo parcialmente. H1, H3, H4 e H8.

O último aspecto analisado tange às recomendações extras da infraestrutura geral, tais como: a) o símbolo internacional de acesso (deficiente visual, físico ou surdo) e informações por meio de avisos sonoros e/ou visuais; b) informações visuais por textura, em acabamento fosco, e contraste de cor dos textos/figuras para que sejam perceptíveis por pessoas com baixa visão em linguagem Braille; c) degraus das escadas com sinalização visual próxima às bordas com largura (20 cm) e profundidade (2 a 3 cm); d) escadas com sinalização tátil no piso (com textura diferenciada na forma de relevo tronco - cônicos) tanto no início como no término da escada, nos locais de área de circulação e/ou em espaços amplos existir sinalização tátil direcional; e) as calçadas com rebaixamento e sinalização tátil de alerta até estacionamento de veículos ou na rua que dá acesso a faixa de travessia de pedestre; f) os carpetes e forrações dos pisos se ajustam às bordas firmemente fixadas ao piso e estão aplicados de maneira a evitar enrugamento da

superfície; g) o acesso a andares possui além de escadas, associado a estas, rampas ou equipamento de transporte vertical; h) o estacionamento possui reserva de vagas para pessoas com deficiência com sinalização horizontal (pintada no piso); i) há sinalização internacional de acessibilidade para deficientes ou pessoas com mobilidade reduzida, sendo localizada de forma a evitar a circulação das pessoas entre veículos e o número de vagas na proporção de 10% para o total de vagas oferecidas; j) os refeitórios dispõem de ao menos 5% do todo de mesas reservadas para as pessoas com mobilidade reduzida temporária ou permanente, há, ao menos, um exemplar de cardápio em Braille e nas saídas emergenciais há sinalização visual e alarme sonoro indicativo. Após verificação de todos os aspectos, os hotéis H3, H4, H8 e H9, se encontravam parcialmente adequados.

O Quadro 1, sintetiza a situação de cada hotel sobre os recursos de acessibilidade, podendo permitir aos gestores um diagnóstico dos equipamentos e acessórios que necessitam de intervenção para regularizar a acessibilidade do meio de hospedagem.

Quadro 1. Enquadramento dos hotéis de Barra do Garças aos recursos de acessibilidade

	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10
Área/Livre circulação	AP	A	A	A	NA	NA	NA	A	NA	NR
Área livre/Transferência	AP	AP	AP	A	NA	NA	NA	A	NA	NR
Acionadores e dispositivos	A	AP	AP	AP	NA	NA	AP	A	NA	NR
Pisos	NA	AP	NA	A	NA	NA	AP	A	NA	NR
Desníveis	NA	NR								
Escadas	NA	NA	AP	AP	NA	NA	AP	AP	NA	NR
Corrimãos	A	NA	A	A	NA	NA	NA	AP	NA	NR
Corredores	AP	A	A	A	NA	NA	NA	A	A	NR
Portas	NA	AP	AP	A	NA	NA	NA	AP	NA	NR
Calçada	NA	NA	A	A	NA	NA	NA	A	NA	NR
Sanitários	AP	AP	AP	AP	NA	NA	NA	AP	NA	NR
Alturas em geral	AP	NA	AP	AP	NA	NA	NA	AP	NA	NR
Infraestrutura geral	NA	NA	AP	AP	NA	NA	NA	AP	AP	NR

A (Atende); NA (Não Atende); AP (Atende Parcialmente); NR (Não Respondeu).

Fonte: Elaboração dos autores

Os hotéis que necessitam de menos intervenções H4 e H8, ambos não atenderam o item desníveis e precisam de melhorias nos sanitários, alturas e infraestrutura, portas, corrimãos e escada. Já, os hotéis H5, H6 e H7 são os meios de hospedagem mais críticos, especialmente, H5 e H6, todos os equipamentos analisados não atenderam as recomendações.

O cenário sobre a acessibilidade da rede hoteleira de Barra do Garças, é crítico. Se considerarmos a perspectiva de Lashley (2003), de que as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação dos serviços de hospedagem e alimentação. Ao não oferecer as condições legais de acessibilidade, os hoteleiros não atendem a referida legitimação da igualdade entre todos e, a efetivação do direito que cada cidadão tem de ir e vir, de tomar as próprias decisões e de ter a melhora da qualidade de vida.

Enfim, encerra-se com a visão de Baptista (2002, p.158) a hospitalidade como “um acontecimento ético por excelência, devendo dizer respeito a todas as práticas de acolhimento e de civilidade que permitem tornar a cidade um lugar mais humano”.

5 Considerações finais

Ao consultar a legislação e as referências que versam sobre acessibilidade, percebe-se que não há um consenso em relação a terminologia utilizada para pessoa com deficiência, que, em geral, é tida como pessoa com deficiência (PCD). Nesse sentido, constata-se que a questão carece de alinhamento, não somente em por conta de adequação à denominação, mas, sobretudo, para não se deixar de abarcar nenhuma das necessidades apresentadas, distintamente, entre tantos indivíduos que compõe esta parte considerável da população.

No tocante aos meios equipamentos de hospedagem, comumente espera-se uma boa estrutura hoteleira em localidades turísticas, as quais, alinhadas às questões humanas e em atendimento à legislação devem oferecer condições indispensáveis ao acolhimento de clientes que dependam de recursos de acessibilidades, em função de suas condições e necessidades específicas.

Todavia, os resultados apurados por esta investigação revelaram que o cenário atual da localidade em análise é desfavorável, por consequência dos indicadores de não hospitalidade no

que se refere aos recursos de acessibilidade ao acolhimento de hóspedes com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Assevera-se tal constatação, quando se verifica que nos cadastros dos hotéis arrolados nesta pesquisa junto ao Cadastur, há a informação de que todos são acessíveis.

Para alteração deste cenário, verifica-se que os hotéis de Barra do Garças carecem de projetar/reformar/adequar/propiciar áreas e equipamentos que favoreçam a mobilidade do hóspede por meio dos atendimentos à NBR nº 9050/2004 à Lei nº 13.146/2015,

Entretanto, considera-se que os resultados desta pesquisa podem servir de alerta aos envolvidos no *trade* turístico da localidade em questão, no sentido de consubstanciar tomadas de decisões no âmbito das esferas públicas e privadas, no que consiste a adequação à legislação pensando em atender a todos os turistas de forma humanizada na perspectiva da hospitalidade.

Em se tratando de comparação entre esta pesquisa e outras investigações identificadas sobre a mesma temática, observa-se um indicativo de que os hotéis que atendem ao mínimo exigido o fazem devido à legislação vigente. No caso de Barra do Garças, por ser considerado um local ainda não consolidado como destino turístico, aponta-se para uma insuficiência de adequações mínimas necessárias quanto às questões de acessibilidade.

Nesse sentido, para além de atendimento humanizado aos hóspedes com deficiência e/ou mobilidade reduzida, outros benefícios podem vir a reboque, como por exemplo, o aumento da competitividade do município enquanto receptor de turismo, contribuindo assim com a imagem da localidade enquanto destino turístico.

Por fim, entende-se que a pesquisa ora apresentada não esgota o tema em questão, notadamente em relação aos limites e possibilidades da investigação e de seus investigadores, assim como, também se entende, que cabem outros estudos correlacionados

Referências

ABNT NBR. Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9050: **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.

ANSARAH, M. G. R. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastros das instituições educacionais no Brasil**. São Paulo, SP: Aleph, 2002.

BAPTISTA, I. Lugares de Hospitalidade. IN: DIAS, C. M. M. **Hospitalidade: Reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002, p. 157-164.

BAZON, Fernanda Vilhena Mafra; CAMPANELLI, Eloísa Amicucci; BLASCOVI-ASSIS, Silvana Maria. A importância da humanização profissional no diagnóstico das deficiências. **Psicol. teor. prat.**, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 89-99, dez. 2004. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-36872004000200008&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 03 dez. 2019.

BENEVIDES, R.; PASSOS, E. **A humanização como dimensão pública das políticas de saúde**. *Ciência Saúde Coletiva*, 10(3), 2005. Disponível em: <http://www.cienciaesaudecoletiva.com.br>. Acesso em: 18.05. 2019.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 21.05. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**, 2001. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>. Acesso em: 18.05. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Cartilha Programa Turismo Acessível** (1. ed.). Brasília: MTur, 2014.

BRASIL. Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações** (2. ed.), 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em: 18.05. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo acessível: introdução a uma viagem de inclusão**. (Vol. 1), 2009. Disponível em: http://www.turismoacessivel.gov.br/ta/downloads/adaptar/VOLUME_Introducao_a_uma_Viagem_de_Inclusao.pdf. Acesso em: 18.05. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo: 2018/2022**. Brasília, 2018. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.html>. Acesso em: 21.05. 2019.

BRITO, J. E. S. C. M. **O turismo e as políticas públicas no município de Barra do Garças (MT): Condicionantes e perspectivas para o desenvolvimento do turismo endógeno no município**. Dissertação de Mestrado – Universidade de Brasília. Brasília, (2017).

CAMARGO, L. O. L. **Hospitalidade** (2. ed). Coleção ABC do Turismo. São Paulo, SP: Aleph, 2005.

CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão das organizações prestadores de serviços**. São Paulo, SP: Saraiva, 2010.

CERVO, A. L. & BERVIAN, A. P. **Metodologia científica** (5. ed). São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2002.

CHON, K.; SPARROWE, R. T.: **Hospitalidade: Conceitos e aplicações**. São Paulo: Thomson, 2003.

CRESWELL, J.W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2.

ed. Porto Alegre: Artmed, 2007. CRISÓSTOMO, F. R. **Turismo e hotelaria**. São Paulo: DCL, 2004.

DUARTE, D. C; BORDA ,G. Z. **Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília**. Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo; v. 7 n. 3, 2013. Disponível em: <https://rbtur.org.br/rbtur/article/view/635>. Acesso em: 21.05.2019.

GRINOVER, L. *A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade*. Revista Hospitalidade, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 29-50, 2006.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios**, 2010.

MARQUES, J. A. **Introdução à Hotelaria**. Bauru: Edusc, 2003.

MENDES, B. C. **A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes**. Turismo em análise, v.19 (2), 2008.

MISSEL, A.; COSTA, C. C; SANFELICE, G. R. **HUMANIZAÇÃO DA SAÚDE E INCLUSÃO SOCIAL NO ATENDIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA**. Trab. educ. saúde [online]. 2017, vol.15, n.2, pp.575-597.

MONTANDON, A. **Espelhos da hospitalidade**. In Montandon, A. (Org.), *O livro da hospitalidade* (pp. 31-37). São Paulo, SP: Senac, (2011).

OLIVEIRA, A. P; BOARIA, F. **Acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida: um estudo no Parque Nacional do Iguaçu e Hotel das Cataratas**. Applied Tourism; v. 1, n. 3, 2016. Disponível em: <https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/ijth/article/view/10236>. Acesso em: 21.05.2019.

PETROCCHI, M. **Hotelaria: planejamento e gestão** (3. ed.). São Paulo: Futura, 2002.

PINHO, S; CELESTE. E. **Estarão os hotéis portugueses preparados para receber hóspedes com incapacidade?** Revista Turismo & Desenvolvimento; v. 1, n. 27/28, 2017. Disponível em: <http://each.usp.br/turismo/publicacoesdeturismo/ref.php?id=48932>. Acesso em: 21.05.2019.

SELWYN, T. **Uma antropologia da hospitalidade**. In Lasheley, C. & Morrison, A. (org.), *Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado*. Barueri, SP: Manole, 2004.

UNRIC. Centro Regional de Informação das Nações Unidas. **Alguns factos e números sobre pessoas com deficiência**, 2019. Disponível em: <https://www.unric.org/pt/pessoas-com-deficiencia/5459>. Acesso em: 18.05. 2019.

VALDUGA, M. C. **A relação entre a hospitalidade e sustentabilidade: possibilidade de formação de sujeitos.** In: V Fórum Internacional de Turismo do Iguassu, Foz do Iguassu, 2011. Disponível: <http://festivaldascataratas.com>. Acesso em: 18.05. 2019.

Artigo recebido em: 22/10/2019

Avaliado em: 19/11/2019

Aprovado em: 19/06/2020