ACESSIBILIDADE DOS HOSTEIS NA CIDADE DE FOZ DO IGUAÇU

Ariane dos Santos[1]

Raquel dos Santos Vieira[2]

RESUMO

Foz do Iguaçu está ganhando cada vez mais espaço no mercado de turismo. Assim como a cidade de estudo, os hosteis também estão entrando na preferência de escolha de hospedagem por serem uma opção de menor custo e que envolve maior interatividade. O presente artigo visou diagnosticar se os hosteis da cidade em questão estão adequados para hospedar os portadores de necessidades especiais. O estudo foi realizado através de questionários, dentre os principais resultados foi verificado que os meios estudados ainda não estão aptos a recepcionar este público em especial por não possuírem estrutura física básica. Os portadores de deficiência totalizam cerca de 650 milhões de pessoas no mundo, um mercado em potencial desprezado.

Palavras-chaves: Foz do Iguaçu; Hosteis; Acessibilidade; Portadores de Necessidades Especiais.

ABSTRACT

Foz do Iguassu is gaining more space on the tourism market. As the city of study, Hostels are also jumping on the preference of choice because they are hosting one option that involves less cost and greater interactivity. This article aimed to diagnose whether the city Hostels in question are suitable to host the handicapped. The study was conducted through questionnaires, among the main results was verified that the media studied are not yet able to welcome this audience in particular because they lack basic physical structure. The disabled totaling about 650 million people worldwide, a market potential despised.

Keywords: Foz do Iguassu; Hostels; Accessibility; Handicapped.

[1] Pós Graduanda em *Master of Business Administration* em Gestão Estratégica na Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. E-mail: arianes@live.com.

[2] Pós Graduanda em *Master of Business Administration* em Gestão Estratégica na Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. E-mail: raquelpontal@hotmail.com.

1 Introdução

Foz do Iguaçu, juntamente com o estado do Paraná, está cada vez mais ganhando espaço e preferência pelos turistas nacionais e internacionais, a mesma cidade já citada, está entre o *top* 25 das Américas de destinos com maior procura para visitação (MTUR, 2011).

Como opção de hospedagem, a Revista Turismo (2013) cita os *hosteis* como uma oportunidade de hospedagem a baixo custo, que visa também à interação entre jovens de várias partes do mundo.

Os portadores de necessidades especiais sofrem com a falta de estímulo perante a sociedade, diariamente os mesmos necessitam lutar contra barreiras para sua locomoção e também estão sempre em busca em sua inclusão social na busca de lugares adaptados para estudos, lazer e trabalho (SILVA, 2008). Cerca de 10% da população mundial, isto é, 650 milhões (ONUBR, 2012), e 24% da população brasileira, ou seja, 46 milhões de pessoas (IBGE, 2012) vivem com alguma espécie de deficiência. Com estes dados acima citados, pode-se concluir que se trata de um público alvo em potencial.

Com base no exposto acima, este estudo visou diagnosticar como está à acessibilidade nos hosteis na cidade de Foz do Iguaçu.

2 Foz do Iguaçu

Foz do Iguaçu é uma cidade localizada no oeste do Paraná, fazendo divisa do Brasil com a Argentina e o Paraguai. Com mais de 260 mil habitantes de diversas etnias, a mesma é considerada um grande centro turístico e econômico da região. A cidade conta com cerca de 160 meios de hospedagens devidamente registrados (PMFI, 2013).

Esta cidade possui um vasto potencial turístico o que privilegia a prática hoteleira já que se subentende que onde há a prática turista existe a necessidade de meios de hospedagens (GRINOVER, 2007).

Reconhecida internacionalmente, Foz do Iguaçu se vê na necessidade de oferecer diversos atrativos e meios de hospedagens para os diversos públicos que ela possa vir a receber (MTUR, 2011).

3 Hosteis

Existe uma variedade no quesito de meios de hospedagens, os mesmos podem ser pousadas, hotéis, *campings*, *flats*, motéis, albergues e hosteis. Na presente pesquisa, foram abordados os meios de hospedagens denominados hosteis da cidade de Foz do Iguaçu.

Segundo a *Hostelling* Internacional (2013), optar por hosteis é optar por uma maneira de se hospedar diferente, os hóspedes fazem uso comunitário de salas de estar, banheiro, cozinha e dormitórios, o ambiente tem o intuito de ser agradável e divertido, aonde haja interação entre os hóspedes que em maioria são de regiões e até mesmo países muito distintos. Os hosteis também são muito conhecidos devido aos seus preços econômicos bastantes acessíveis.

4 Hospitalidade

Hospitalidade é uma indústria diversificada que abrange restaurantes, hotéis, bares, pousadas ou outras quaisquer organizações que sirvam alimentos e bebidas ou/e ofereça hospedagem. A hospitalidade visa suprir as necessidades básicas humanas que se referem à comida e lugar para dormir, sendo uma troca de mútuo benefício entre hóspedes/clientes e anfitriões aonde ambas as parte assumem compromissos (GUERRIER, 2001).

LASHLEY e MORRISON (2004), ainda complementam dizendo que o anfitrião busca reconhecimento financeiro e *status* social. O cliente busca um bom atendimento, boa infraestrutura e serviços de qualidade a preço justo.

Hospitalidade não é apenas uma transação financeira, é também um relacionamento criado entre prestador e hóspedes aonde fatores como amizade, simpatia, camaradagem, presteza, acolhimento e outras atitudes que tornam uma relação mais harmoniosa (GRINOVER, 2007).

Conforme o exposto acima se pode inferir que para o meio de hospedagem ofereça hospitalidade ao seu hóspede, o mesmo necessita suprir as necessidades básicas de seus clientes, neste caso, os portadores de necessidades especiais.

5 Portadores de Necessidades Especiais

Segundo o Decreto nº3298 do Diário da União de 1991, deficiência é "toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano". O mesmo Decreto acima referido ainda aponta as categorias de deficiência que são: física, auditiva, visual e mental.

Os portadores de deficiência também são pessoas que possuem o direito a auto realização variando de acordo com o próprio ritmo. Os mesmos necessitam superar suas dificuldades, amar, serem amados, aprender, compartilhar, crescer e usufruir das experiências do mundo como qualquer outra pessoa e vivenciar novas experiências (REIS, 2012).

Devido a essas limitações causadas pela deficiência, tais portadores possuem necessidades especiais para a integração com a sociedade, e por isso os estabelecimentos devem oferecer acessibilidade a este público especial.

6 Acessibilidade

A acessibilidade, conforme a Acessibilidade Brasil (2013), representa o direito à eliminação de barreiras como: da comunicação, arquitetônicas, acesso físico, equipamento, informações e conteúdo.

No que tange a acessibilidade em ambientes turísticos Sassaki (2003), afirma que existem cerca de seis barreiras que impedem a acessibilidade de portadores de necessidades especiais a logradouros turísticos, são elas: arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, metodológicas, instrumentais e programáticas.

Este artigo visou diagnosticar em que meios está a acessibilidade dos hosteis na cidade de Foz do Iguaçu, principalmente, nos quesitos arquitetônicos e comunicacionais.

7 Metodologia

Primeiramente foi realizada a pesquisa bibliográfica referente ao tema proposto, sendo o mesmo a base para todo o desenvolvimento do presente estudo. Posteriormente para delimitar a pesquisa, foi estabelecido que fossem pesquisados somente os hosteis da cidade de Foz do Iguaçu. Logo após, foi pesquisado em números o público anteriormente citado, através de buscadores disponíveis na *internet*, obteve-se 19 resultados. Através desta lista de estabelecimentos foram pesquisados os contatos dos mesmos, após isto, foi enviado via e-mail o questionário elaborado. A pesquisa foi elaborada com o intuito de mensurar se estes meios são acessíveis aos portadores de necessidades especiais. O questionário foi elaborado para obter dados quantitativos, isto é, obter-se apenas dados numéricos do questionamento.

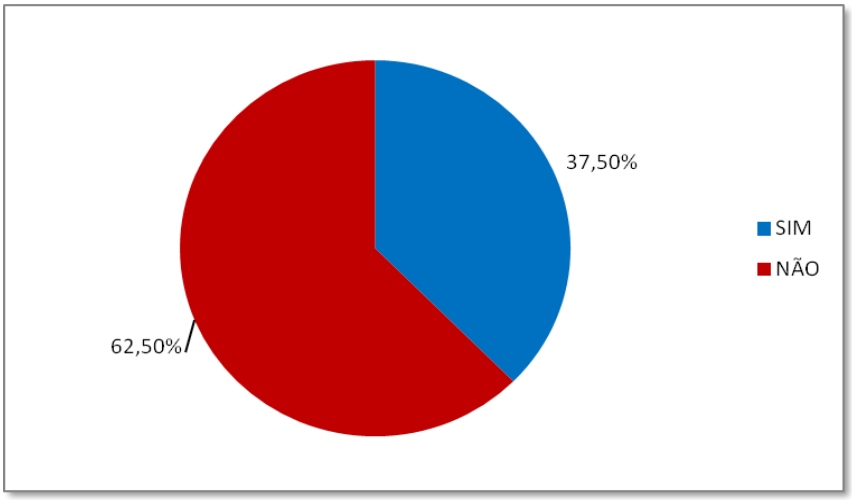
A pesquisa foi realizada em março de 2013, e no caso dos meios de hospedagens que não responderam o questionário enviado via e-mail, foram novamente abordados via telefone, respeitando também suas disponibilidades e se os mesmos se encontravam dispostos a fornecerem tais informações.

8 Resultados

Conforme anteriormente exposto, dos 19 meios de hospedagem, três não manifestaram interesse em participar da presente pesquisa. Como o intuito do estudo é saber quantos meios de hospedagem são acessíveis aos portadores de necessidades especiais, os não respondentes não irão compor os gráficos com os resultados da pesquisa.

A seguir, serão expostos os resultados obtidos.

Gráfico 1: Existem rampas de acesso ou elevadores no estabelecimento?

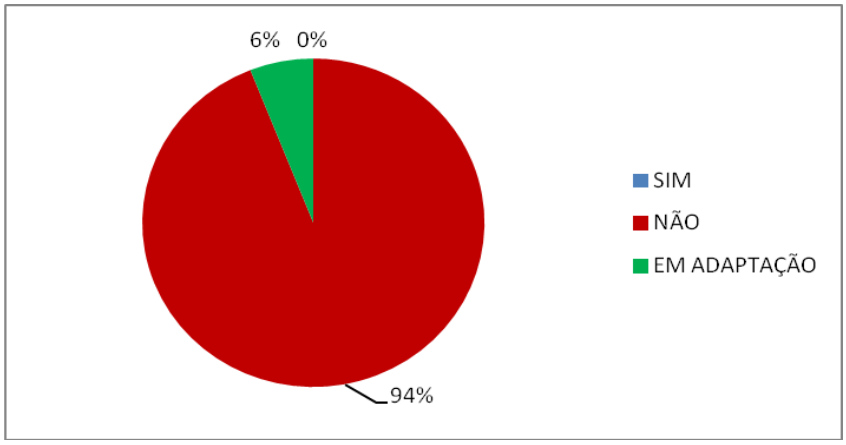


Fonte: A autora

Conforme a representação gráfica 1, obteve-se o resultado que mais da metade dos hosteis de Foz do Iguaçu, cerca de 62%, não possuem rampas de acesso aos portadores de necessidades especiais, os mesmos também não possuem elevadores.

A seguir, na representação gráfica 2, pode-se analisar que nenhum hostel estudado possui marcações em *Braille*, sejam eles em produtos, cardápios, revistas e outros. Porém, 6% dos respondentes afirmaram que estão em adaptação e pretendem implementar as marcações em *Braille* nas dependências do meio de hospedagem.

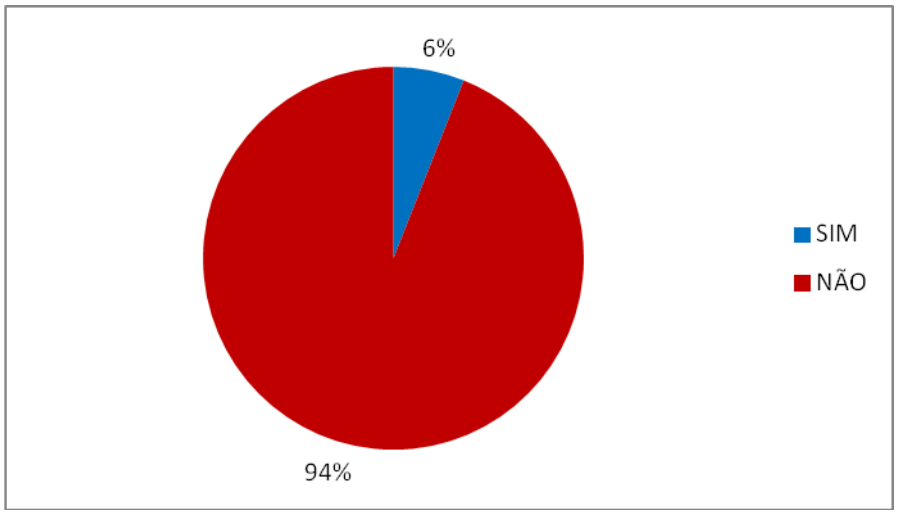
Gráfico 2: Existem marcações em *Braille*?



Fonte: A autora

Assim como o primeiro questionamento, a pergunta número 3, também visou verificar a estrutura física do meio de hospedagem, e com a mesma pode-se analisar que 94% dos hosteis da cidade de Foz do Iguaçu ainda não possuem piso tátil em seu estabelecimento.

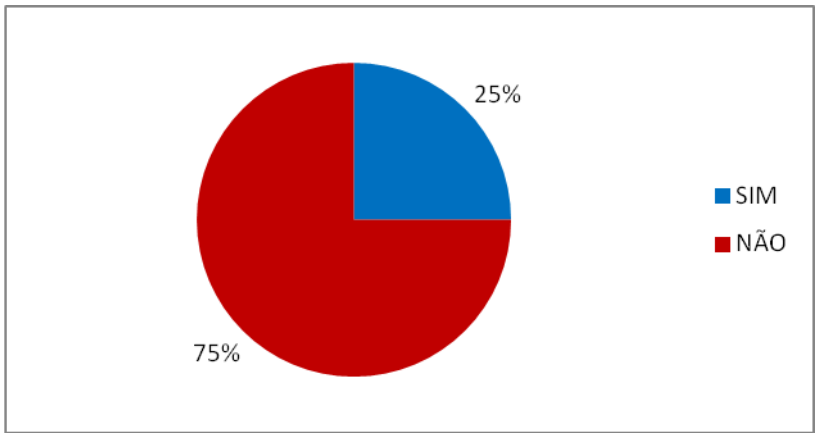
Gráfico 3: O piso do estabelecimento é Tatil?



Fonte: A autora

Dando sequência a estrutura física, foi questionado também as condições das calçadas referentes ao meio de hospedagem, conforme a representação gráfica 4, 75% dos entrevistados afirmaram que suas calçadas ainda não foram adaptadas para fornecerem acessibilidades aos portadores de necessidades especiais.

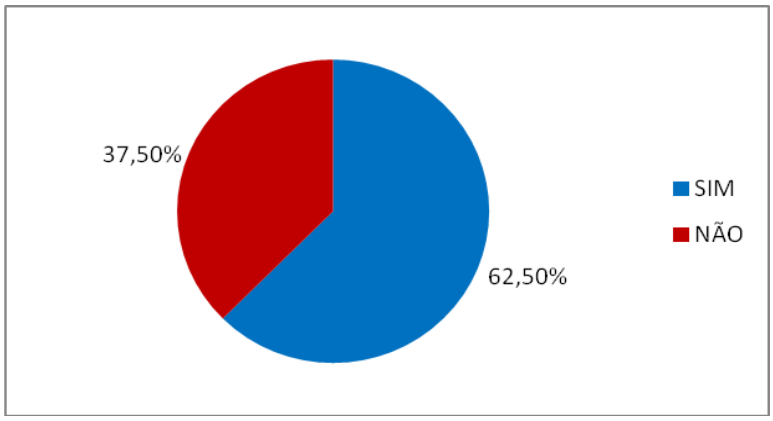
Gráfico 4: As calçadas são adaptadas aos portadores de necessidades especiais?



Fonte: A autora

Bem como o questionamento 2, o gráfico 5 também visa verificar os quesitos de acessibilidade em comunicação, e com esta questão obteve-se que cerca de 62% dos hosteis da cidade de Foz do Iguaçu possuem programação televisiva legendada.

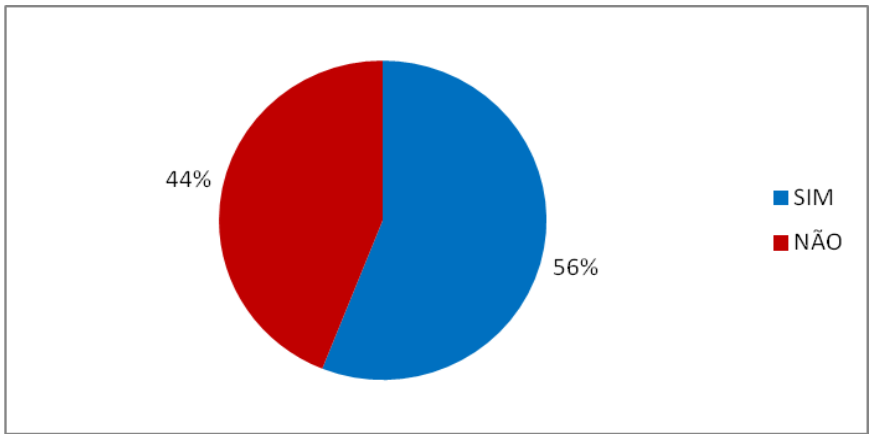
Gráfico 5: A televisão possui programação legendada?



Fonte: A autora

A representação gráfica 6, aborda os resultados referente ao questionamento quanto a disponibilidade do meio de hospedagem em hospedar o portador de necessidade especial juntamente com o seu cão guia, pouco mais da metade, cerca de 56%, responderam que o meio de hospedagem permite o acesso do cão em seu ambiente.

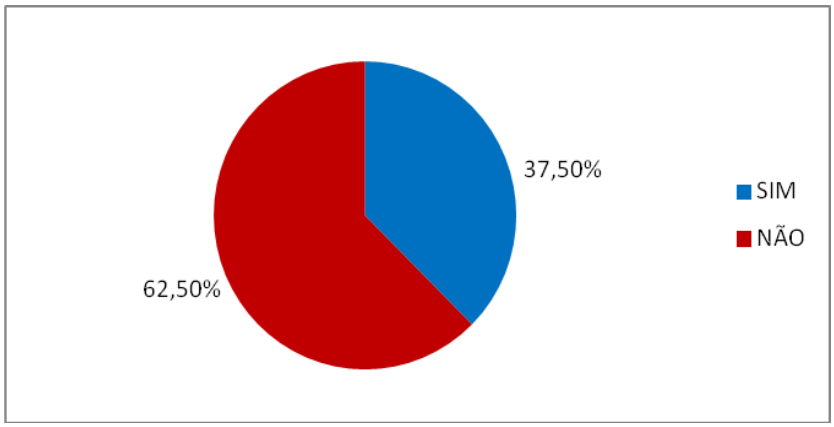
Gráfico 6: Existe a possibilidade de alojamento com cão guia?



Fonte: A autora

A pesquisa também abordou o tratamento que os portadores de necessidade podem vir a receber, com isso foi questionado quanto ao treinamento dos colaboradores do meio de hospedagem referente aos portadores de necessidades, com isto, obteve-se que cerca de 62% dos hosteis da cidade de Foz do Iguaçu não fornecem treinamento aos seus funcionários nos quesitos de acessibilidade ou ao atendimento à portadores de necessidades especiais.

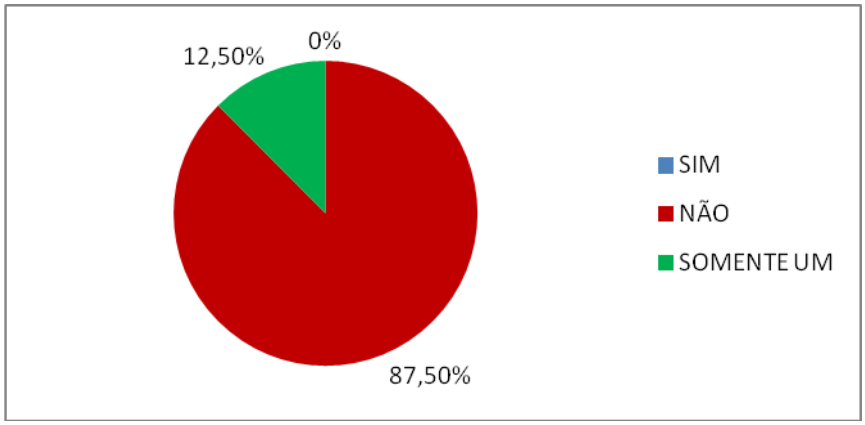
Gráfico 7: A equipe possui treinamento em atendimento à portadores de necessidades especiais?



Fonte: A autora

Novamente em relação a quesitos físicos, a representação gráfica reproduz que cerca de 87% dos hosteis de Foz do Iguaçu não possuem uma unidade habitacional devidamente adaptada, 12% possuem apenas um quarto adaptado.

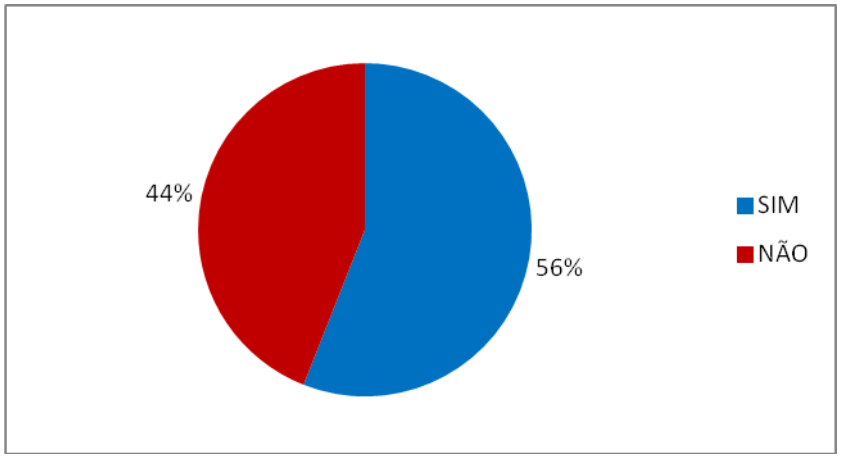
Gráfico 8: Os quartos são adaptados?



Fonte: A autora

Dando continuidade à estrutura física, foi questionado se os corredores e portas do meio de hospedagem são devidamente largos, e que os mesmos possibilitam a passagem de cadeirantes, com este questionamento, conforme a representação gráfica 9, teve-se que 56% dos hosteis de Foz do Iguaçu se consideram adequados a este questionamento.

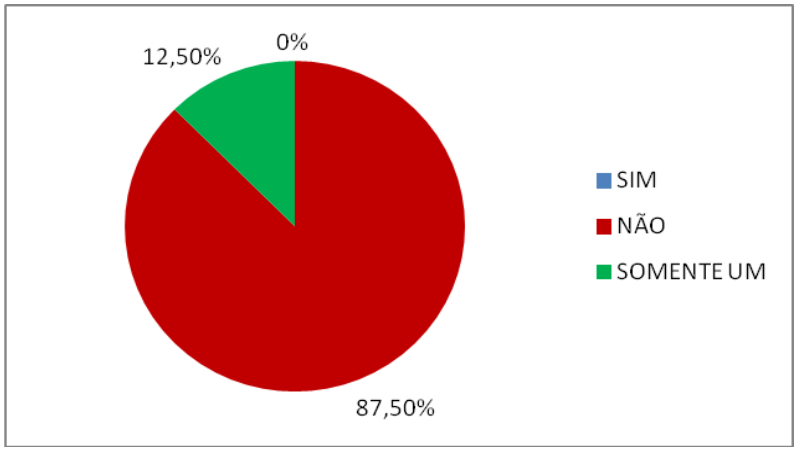
Gráfico 9: Os corredores e portas são devidamente largos, permitindo a passagem de cadeirantes?



Fonte: A autora

Finalizando ao estudo da estrutura física, contatou-se que cerca de 87% dos hosteis de Foz do Iguaçu não possuem banheiros devidamente adaptados e que cerca de 12% possuem somente um com tais adaptações.

Gráfico 10: Os banheiros são adaptados?



Fonte: A autora

Foi questionado também se o estabelecimento oferecia outros recursos destinados à acessibilidade, apenas houve um respondendo que afirmou que seu meio de hospedagem está em fase de adaptação para acesso dos portares de necessidades especiais à piscina.

10 Considerações Finais

Os portadores de deficiência têm direito a ter uma vida de qualidade igual aqueles que são considerados, de acordo com os parâmetros da sociedade, normais. Para isto, os mesmos devem contar com o apoio da sociedade para estarem inclusos no meio social. Os estabelecimentos, bem como as vias públicas, transporte e outros devem estar adequados com as possíveis necessidades destes portadores.

Para que haja acessibilidade, os meios de hospedagens devem estar atentos quanto as possíveis barreiras de acesso a este público, podendo ser elas: arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais, metodológicas, instrumentais e programáticas.

Conforme visto na revisão bibliográfica neste estudo e ao relaciona-la com os resultados obtidos, pode-se inferir que a maioria dos hosteis da cidade de Foz do Iguaçu não oferecem uma devida hospitalidade aos seus clientes portadores de necessidades especiais, visto que estes meios de hospedagem não atendem as necessidades básicas deste determinado público em relação as suas estruturas físicas.

Mais da metade dos meios de hospedagem estudados não possuem elevadores, nem também rampas de acesso em suas dependências, esta mesma quantidade, não treinou seus colaboradores para atender este determinado público.

Dentre os 16 hosteis participantes da pesquisa, apenas dois hosteis da cidade estudada contam com quarto, banheiro adaptado. Um dos respondentes acima citado ainda conta com piso tátil e ainda afirma que está em adaptação para fazer marcação em *Braille* em todo o meio de hospedagem bem como em seus produtos ofertados. Apenas 25% do público estudado possui suas calçadas devidamente adaptadas.

Cerca da metade dos meios de hospedagem estudados permitem acesso do cão guia e possuem seus corredores e portas devidamente largos. Pouco mais da metade dos hosteis de Foz do Iguaçu, possuem programação legenda.

Com estes dados obtidos, pode-se inferir que os hosteis da cidade de Foz do Iguaçu, salvo duas exceções, ainda não estão aptos para atender este público específico, há grandes barreiras comunicacionais e arquitetônicas, e não somente isto, também não há o preparo dos colaboradores do meio de hospedagem para atender este determinado público.

Os portadores de necessidades especiais totalizam cerca de 650 milhões de pessoas em todo o mundo, um público em grande potencial que ainda está sendo desprezado.

11 Referências

ACESSO BRASIL. **O que é Acessibilidade**. Disponível em: <http://www.acessobrasil.org.br/index.php?itemid=45>. Acesso em 12 de Março de 2013.

COORDENARIA NACIONAL PARA INTEGRAÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA. **Acessibilidade**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2005.

GRINOVER, Lucio. **A Hospitalidade, a Cidade e o Turismo**. São Paulo: Aleph, 2007.

GUERRIER, Yvonne. **Comportamento Organizacional em Hotéis e Restaurantes:** Uma Perspectiva Internacional. 2. ed. São Paulo: Futura, 2001.

HOSTELLING INTERNACIONAL. **O que são Hostels**. Disponível em: <http://po.hostels.org.ar/Faq/Que-son-los-Hostels>. Acesso em 1 de Março de 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Sala de Imprensa**. Disponível em: <http://saladeimprensa.ibge.gov.br> . Acesso em 23 de Março de 2013.

LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em Busca da Hospitalidade:** Perspectivas para um Mundo Globalizado. Barueri: Manole, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Foz do Iguaçú**. Disponível em: <http://www.turismobrasil.gov.br>. Acesso em 20 de Março de 2013.

ORGANIZAÇÃO DA NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **A ONU e as Pessoas com Deficiência**. Disponível em: <http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em 4 de Março de 2013.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU. **Dados Socioeconômicos**. Disponível em <http://www.pmfi.pr.gov.br/conteudo/984/1182/Dados-Socioeconomicos->. Acesso em 10 de Março de 2013.

REIS, C. Daniel. **Portadores de Necessidades Especiais e o Mercado Brasileiro**. Disponível em: <http://monografias.brasilescola.com/administracao-financas/portadores-necessidades-especiais-pnes-mercado-trabalho>. Acesso em 01 de Abril de 2013.

REVISTA TURISMO. **Albergues da Juventude**. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/materiasespeciais/albergues.html>. Acesso em 15 de Março de 2013.

SASSAKI, K. R. **Inclusão no Lazer e no Turismo**: Em Busca da Qualidade de Vida. São Paulo: Áurea, 2003.

SILVA, Tamara. **Inclusão e Exclusão de Deficientes na Sociedade**. Disponível em: <http://www.recantodasletras.com.br/textosjuridicos/1108077>. Acesso em 20 de Março de 2013.