ACESSIBILIDADE AOS CADEIRANTES NOS HOTÉIS DA ORLA MARÍTIMA DO CABO BRANCO - JOÃO PESSOA-PB

Franciellu Sales

Jussara de Farias Silva

Patrícia Fernandes Vieira

Yakey Santos Silva

RESUMO: O setor hoteleiro recebe públicos diversificados, entre eles podemos destacar as Pessoas com Deficiência e os Portadores de Necessidades Especiais. Sendo necessário uma adequação estrutural dos meios de hospedagem para melhor atender este público, diante deste fato, torna-se importante analisar estruturalmente a situação dos Meios de Hospedagem da Orla Marítima do Cabo Branco em João Pessoa-PB sobre Acessibilidade aos Cadeirantes, como também, a existência de treinamentos aos funcionários dos empreendimentos para receber este público e a sua frequência de hospedagem. Por meio de uma pesquisa qualitativa com análise descritiva através de questionários, evidenciamos a existência de espaços acessíveis aos cadeirantes em 57,0% dos empreendimentos, 86,0% dos funcionários não passam por treinamentos e 57,0% afirma que quase nunca recebe este público em suas empresas. Nota-se a falta de incentivos por parte dos gestores em adotar medidas acessíveis e formas de divulgação para atrair este público para a sua empresa.

Palavras-chave: Acessibilidade; Cadeirantes; Hospitalidade; Pessoas com Deficiência Física.

ABSTRACT: The host sector receives varied publics, among them we can highlight the People with Deficiency and the Bearers of Special Needs. Being necessary a structural adaptation of the lodging means for better to attend this public, ahead of this fact, becomes important to analyze structurally the situation of the Lodging Means of the Marine Edge of White Cable in João Pessoa - PB about Accessibility to the wheelchair, as well as, the training existence to the employees of the enterprises to receive this public and your lodging frequency. By means of a qualitative research with descriptive analysis through questionnaires, we evidence the existence of accessible spaces to the wheelchair in 57,0% of the enterprises, 86,0% of the employees do not pass by training and 57,0% affirms that hardly ever it receives this public in his companies. Note itself the incentives lack by the managers in adopt accessible measures and divulging forms to attract this public for his company.

Keywords: Accessibility; Wheelchair; Hospitality; People with Deficiency Physical.

INTRODUÇÃO

Atualmente o setor hoteleiro vem sofrendo constantes mudanças implicando no crescimento e surgimento de diversas áreas relacionadas às suas atividades. Um grande número de pessoas utilizam os serviços da hotelaria seja por motivos de eventos, lazer, negócios, passeios, entre outros. Sendo assim, todo empreendimento deve estar pronto para receber os mais diversos públicos sem

distinção ou discriminação e principalmente adequar suas estruturas para receber as Pessoas com Deficiência Física e os Portadores de Necessidades Especiais (PNE).

A acessibilidade e a inclusão de Pessoas com Deficiência na sociedade são temas relevantes que estão ganhando a cada dia mais importância. Apesar das suas proporções alguns dos gestores e donos dos empreendimentos hoteleiros limita-se em adequar as estruturas das suas empresas para receber este público tendo como fator o elevado custo financeiro e a baixa procura ao estabelecimento por parte destas pessoas. Mas com aumento da participação das Pessoas com Deficiência em atividades antes realizadas por não Portadoras de Deficiência, tais como olímpiadas, jogos de tênis, eventos, como também a sua inserção no mercado de trabalho há uma necessidade por parte do setor turístico e hoteleiro em adaptar-se para receber esse público.

A acessibilidade e a inclusão de Pessoas com Deficiência na sociedade são temas relevantes que estão ganhando a cada dia mais importância. Apesar das suas proporções alguns dos gestores e donos dos empreendimentos hoteleiros limita-se em adequar as estruturas das suas empresas para receber este público tendo como fator o elevado custo financeiro e a baixa procura ao estabelecimento por parte destas pessoas. Mas com aumento da participação das Pessoas com Deficiência em atividades antes realizadas por não Portadoras de Deficiência, tais como olímpiadas, jogos de tênis, eventos, como também a sua inserção no mercado de trabalho há uma necessidade por parte do setor turístico e hoteleiro em adaptar-se para receber esse público.

Além de estar previstas em lei, as adaptações aos Portadores de Necessidades Especiais (levando em consideração que esse conceito é dado as pessoas que possui limitações temporárias, á exemplo de mulheres grávidas que necessitam de cuidados especiais em certo limite de tempo) e as Pessoas com Deficiência Física (possui limitações de locomoção definitivamente), com foco neste trabalho nos Cadeirantes, tornam-se um diferencial perante a concorrência sendo vantajoso para o empreendimento.

A carência por parte dos empreendimentos hoteleiros no que se refere à acessibilidade ainda é grande, até mesmo nos dias atuais, com a existência de leis e decretos que garantem o direito a essas Pessoas com Deficiência. A lei N° 10.098,

de 19 de dezembro de 2000 estabelece os direitos básicos aos Portadores de Necessidades Especiais e as Pessoas com Deficiência, para as estruturas físicas dos ambientes foi criada a NBR 9050/2004 “Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando o projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.” (ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnica. Versão Corrigida: 2004).

É necessário não só adequar às estruturas físicas, mas preparar e treinar os funcionários para acolher estes hóspedes de maneira hospitaleira, por meio do bem receber, sem que haja discriminação ou distinção na forma de atendimento. A hospitalidade é uma das ferramentas fundamentais na hotelaria. Ser hospitaleiro envolve mais que uma atitude cordial, é um conjunto de objetos e ações fundamentais ao bom funcionamento da indústria hoteleira. Os profissionais da hotelaria devem estar atentos a todas as tendências dos seus clientes preparando-se para lidar com os mais diversos públicos. Analisando a sua demanda, o perfil e as necessidades dos que desfrutam destes serviços, para oferecê-los mais qualidade, conforto, comodidade e preços acessíveis.

Considerando o desenvolvimento deste setor e os diversos públicos que atendem, o presente estudo analisou as estruturas físicas acessíveis aos Cadeirantes nos Hotéis da Orla Marítima do Cabo Branco situado na capital paraibana João Pessoa, como também, a frequência com que este público procura se hospedar nos Hotéis e a existência de treinamentos aos funcionários para melhor atende-los.

HOTELARIA E HOSPITALIDADE

O setor hoteleiro tem uma grande importância para o desenvolvimento das atividades turísticas e econômicas de uma região, pois, a partir de uma infraestrutura adequada que disponha de serviços como: acomodação e alimentação com qualidade é possível receber confortavelmente os turistas que visitam a localidade, como também, as pessoas que buscam a região interessadas em turismo de negócios. Podendo então definir a empresa hoteleira como a pessoa jurídica que

explora ou administra meios de hospedagem que tem em seu objetivo social o exercício da atividade hoteleira (BRASIL, 2006). Buscando sempre atender a todos os seus clientes com cordialidade e sem distinção, por meio, da hospitalidade e do bem receber.

A mudança no perfil dos turistas é um fator relevante que influencia no desenvolvimento da hotelaria brasileira. As pessoas que desfrutam dos serviços e produtos oferecidos pelos Hotéis estão em busca não só de um local para dormir, mas de um meio de hospedagem com qualidade que lhes ofereçam diferenciais e proporcione uma ótima estádia com tranquilidade e conforto. Segundo Dias e Pimenta (2005, p.53) “o aumento do nível de exigência do consumidor faz parte de um irreversível processo evolucionário do mercado, com clientes que, além de maior acesso à informação, têm facilidades de transportes e viajam mais, dispondo de elementos para comparação”. Desta forma, os meios de hospedagem busca melhorar a qualidade nos seus produtos e serviços para poder se manter competitivo no mercado e atender os anseios e perspectivas dos hóspedes.

Os gestores e donos de Hotéis além de investir nas estruturas físicas da sua empresa têm que prezar pela hospitalidade e o bem receber aos clientes. Grinover (2002, p.26) “define hospitalidade como sendo o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora do seu local de domicílio”, para complementar a definição anterior, Lashley (2004, p.21) afirma que “o entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é fundamental, o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede.” A busca pela excelência no atendimento influência de forma positiva no sucesso de qualquer empresa, envolvendo um conjunto de serviços e ações que está presente desde a infraestrutura do empreendimento, até o desenvolvimento de competências dos seus funcionários resultando de forma positiva na qualidade do atendimento aos seus clientes.

Camargo (Apud BUENO e DENCKER, 2003, p.19) divide as categorias da hospitalidade em doméstica, pública, comercial e virtual. No setor hoteleiro a categoria de hospitalidade que se enquadra é a comercial, pois, envolve uma troca através do serviço prestado pelo meio de hospedagem e o cliente.

Portanto a hospitalidade deve ser vista como uma ferramenta fundamental para sobrevivência de qualquer empreendimento, principalmente no setor hoteleiro que tem com principal produto os serviços que oferecem sendo eles, no mínimo, de hospedagem e alimentação. Deste modo as pessoas que trabalham na hotelaria devem atender a todos os públicos sendo cordiais e hospitaleiros, sem que haja discriminação e/ou preconceito na forma de atendimento. Acolhendo sempre da melhor forma os seus clientes, pois, a hospitalidade é um fator que influencia na fidelização dos hóspedes no Hotel.

Existem atualmente leis com relação à adaptação para atender às Pessoas com Deficiência, dessa forma, as empresas hoteleiras devem-se ater a uma visão de responsabilidade social promovendo a igualdade, utilizando-se de transformações estruturais e oferecendo todo o aparato que auxilie os cadeirantes na sua locomoção.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA (CADEIRANTES)

Com a crescente demanda turística em todo o país seja por motivo de trabalho ou passeio, é necessário que os donos e os gerentes dos empreendimentos hoteleiros conheçam o perfil de cada turista que visita o seu meio de hospedagem, para com isso, proporcionar-lhes mais conforto e comodidade na sua estadia. Incluindo principalmente as Pessoas com Deficiência Física (Denominação dada às pessoas que por algum motivo possuem limitações definitivas), mas precisamente os cadeirantes, e os Portadores de Necessidades Especiais (PNE - São aquelas pessoas que possuem dificuldade de locomoção temporária).

> O portador de deficiência física tem características individuais por suas limitações, é diferente em alguns aspectos, mas se iguala em outros, principalmente nos seus direitos como cidadão. É capaz de desenvolver suas competências, habilidades e autonomia no aprender, como qualquer outro individuo, desde que sejam propiciadas as condições necessárias, eliminando barreiras que o impedem de exercer sua cidadania. Portanto, devemos abordar e tratá-los com naturalidade, respeito, sem preconceito ou discriminação. (ONOFRE, MENEZES, MELO 2010, p. 04).

De acordo com o Censo realizado no Brasil em 2000 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatístico – IBGE existem 25 milhões de brasileiros portadores de algum tipo de deficiência, correspondendo a 14,5% da população brasileira com deficiência física, mental, visual, ou motora. Os dados do Censo apresenta também que nos casos das Pessoas declaradas com Deficiência 8,3% possuem deficiência mental, 4,1% deficiência física, 22,9% deficiência motora, 48,1% visual e 16,7% auditiva. Dentre estes percentuais estão os cadeirantes, mais precisamente são aquelas pessoas que utilizam de cadeiras de rodas para a sua locomoção. Existem vários fatores relevantes que contribuem para o aumento das Pessoas com Deficiência sendo eles o elevado número de acidentes automobilísticos, a violência urbana e os acidentes ocorridos no ambiente de trabalho.

Existem várias formas de deficiências físicas, entre elas estão às pessoas que utilizam de cadeiras de rodas no seu deslocamento também conhecidos como cadeirantes. Para os cadeirantes é necessário que hajam adequações e acessibilidade específica nos ambientes como rampas de acesso livre aos espaços, sinalização adequada, equipamentos, móveis e utensílios seguindo as normas da NBR 9050/2004. Esta Norma “estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade”. (ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnica. Versão Corrigida: 2005).

As Pessoas com Deficiência Física possuem seus direitos assegurados por leis e regulamentações que os permitem utilizar e usufrui de espaços e equipamentos sendo eles públicos ou privados sem que haja barreiras e empecilhos.

A LEI N° 10.098, de 19 de dezembro de 2000 afirma que:

> Art 1° Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação (SOLEIS, 2000).

Apesar da existência de leis que asseguram os direitos de ir e vir das Pessoas com Deficiência possuem efetivamente barreiras arquitetônicas e estruturais que impede à acessibilidade em locais públicos e privados, mais

especificamente aos Cadeirantes. Faltam os requisitos mínimos como rampas, espaços suficientes para as manobras com a cadeira de rodas e sinalização adequada que auxiliam na sua locomoção. Os Hotéis devem levar em consideração o percentual de Pessoas com Deficiência Física, modificando assim suas estruturas e capacitando seus funcionários para melhor atendê-los.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (CADEIRANTES) NA HOTELARIA

As Pessoas com Deficiência Física enfrentam muitas barreiras para exercerem suas atividades no dia a dia, sobretudo, relativas ao lazer e as viagens tendo como uma das grandes dificuldades a falta de acessibilidade nos meios de hospedagem, como também, nas vias públicas, ocasionando assim o difícil acesso a estes lugares. Para a sua maior comodidade este público opta por lugares e empreendimentos que atendam pelo menos os requisitos mínimos de acessibilidade dispostos em leis, os quais respeitam a sua deficiência, como também orientam os seus funcionários para melhor atende-los, sem que haja constrangimento ou discriminação no momento do atendimento.

No que se refere ao cadeirante, com relação aos Hotéis, são necessárias diversas adaptações havendo acessibilidade no seu entorno, no trajeto ao apartamento e posteriormente as modificações necessárias dentro do apartamento, existindo sempre uma ligação entre os setores. Se não houver todas as modificações e adequações necessárias não haverá a acessibilidade propriamente dita e consequentemente existirão dificuldades na locomoção dos clientes que utilizam cadeiras de rodas em movimentar-se nas áreas do Hotel.

> Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade (NBR 9050, 2004, p. 84).

É importante no momento da construção de qualquer empreendimento se orientar sobre as questões, leis e regulamentações que regem na defesa das Pessoas com Deficiências, pois, não é só obedecer aos critérios e parâmetros

transcritos em lei e normas, mas conseguir atender a um público sem distinção quebrando barreiras que podem tornar-se um diferencial para a empresa. Ressaltando que existe uma diferença orçamentária no momento da construção podendo ser de até 1% a mais do valor da obra e para adaptar o que já está construído essa porcentagem aumenta para até 5% a mais no valor da obra.

Além de estar previstas em lei as adaptações aos Cadeirantes, tornam-se um diferencial perante a concorrência, sendo vantajoso para o empreendimento. Para estabelecer adaptações que atendam determinado público, faz-se necessário conhecer as deficiências dessas pessoas e consequentemente as necessidades que o mesmo possui em âmbito de infraestrutura e atendimento. Os Gestores dos empreendimentos hoteleiros devem se ater a todas as modificações necessárias para a utilização de seu empreendimento por um cadeirante e assim proporcionar ao mesmo uma estádia confortável.

METODOLOGIA

A pesquisa teve como principal objetivo conhecer a realidade estrutural dos meios de hospedagens da Orla Marítima do Cabo Branco e suas adaptações para receber os hóspedes com Deficiência Física ou Portadores de Necessidades Especiais (PNE) que precisam utilizar à cadeira de rodas na sua locomoção, como também, a existência de treinamentos aos funcionários para receber este público e a frequência com que estas pessoas de hospedam nos empreendimentos.

Foram realizadas pesquisas bibliográficas, em livros, artigos e sites acadêmicos, como também por meio de visitas em 6 (seis) Hotéis e 1 (uma) Pousada, no período de janeiro de 2015. O instrumento de pesquisa utilizado foi questionários elaborados com 13 (treze) questões fechadas e abertas, questionando os entrevistados sobre o conhecimento da NBR 9050/2004, a existência de adaptações para receber os cadeirantes em suas estruturas, treinamentos aos funcionários e formas de divulgação para atrair estes públicos para os meios de hospedagem, todas as respostas forma quantificadas devido ao número repetido de respostas. Os questionários foram aplicados com os gerentes e recepcionistas dos

empreendimentos e os resultados obtidos foram tabulados com a utilização de frequência absoluta e percentuais.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DA PESQUISA

De acordo com a análise dos resultados obtidos verificou-se a realidade em que se encontram os meios de hospedagem localizados na Orla Marítima do Cabo Branco em João Pessoa, correspondentes sobre as questões estruturais acessíveis as Pessoas com Deficiência e os Portadores de Necessidades Especiais.

A NBR 9050 trata-se da norma que regulamenta as medidas adequadas nos espaços e equipamentos utilizados pelas Pessoas com Deficiência e Portadores de Necessidades Especiais, desta forma todas as pessoas pesquisadas correspondendo a 100% responderam ter o conhecimento da existência desta norma e afirma que na sua empresa possuem quartos adaptados para os Cadeirantes. Questionados sobre ás medidas corretas dos equipamentos (barras, escadas, corrimão, piso tátil, etc.) as respostas eram sempre positivas no que diz respeito ao conhecimento teórico, mas na prática como os entrevistados mesmo afirmava não tinham certeza se esses equipamentos estavam de acordo com as normas e não eram utilizados em todos os ambientes da empresa.

Todos os meios de hospedagem pesquisados correspondendo ao percentual de 100% informaram que as estruturas que são acessíveis aos cadeirantes, como exemplo os quartos, obedecem às normas estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e as medidas estão de acordo com a NBR 9050/2004 correspondente aos tamanhos ideais para as rampas, barras, elevadores, corrimão entre outros equipamentos que auxiliam para uma melhor locomoção dos cadeirantes nos ambientes dos empreendimentos.

Os entrevistados foram perguntados se consideravam seus empreendimentos acessíveis aos cadeirantes e 57% respondeu que sim e 43% falou que consideravam parte das estruturas acessíveis a este público.

TABELA 1: Conhecimento e Adequações Acessíveis nos Meios de Hospedagem

QUESTIONAMENTO	FREQUÊNCIA	PERCENTUAL
Existem adaptações em todas as áreas dos meios de hospedagem para receber as Pessoas com Deficiência e os Portadores de Necessidades Especiais		
Sim	4	57,0%
Não	3	43,0%
Possui alguma forma de divulgação para atrair Pessoas com Deficiência Física e Portadores de Necessidades Especiais		
Sim	1	14,0%
Não	6	86,0%
Frequência com que os cadeirantes procuram se hospedar nos meios de hospedagem		
Regularmente	2	29,0%
Quase Nunca	4	57,0%
Não Respondeu	1	14,0%
Principais dificuldades para tornar o meio de hospedagem acessível		
Adequar as Estruturas Físicas	5	72,0%
Treinar os Funcionários	1	14,0%
Elevado Custo Financeiro	1	14,0%
Os funcionários passam por alguma capacitação para receber os hóspedes com Deficiência Física e os Portadores de Necessidades Especiais		
Sim	1	14,0%
Não	6	86,0%

De acordo com os entrevistados existem adaptações acessíveis em todas as áreas em 57% dos meios de hospedagem pesquisados e os outros 43% afirmaram que essas adequações só existem em algumas locais, estando mais presentes nos quartos, restaurantes e na recepção do empreendimento. Ressaltando que essas adaptações foram feitas visando mais especificamente as Pessoas com Deficiência Física e os Portadores de Necessidades Especiais (PNE) que necessitam precisamente de cadeiras de rodas na sua locomoção.

> Os empreendimentos dedicados à prestação de serviços turísticos, seja ele de propriedade privada ou governamental, devem seguir os padrões e critérios estabelecidos pelos parâmetros das Normas Técnicas de Acessibilidade - NBR 9050/2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p.06)

Sobre as questões relativas às formas de divulgação para atrair os cadeirantes para o empreendimento de acordo com os entrevistados 86% dos meios de hospedagem não possuem formas de divulgação para atrair esses hóspedes

Portadores de Necessidades Especiais ou com Deficiência Física e em apenas 14% existem meios de divulgação para atrair este público.

A frequência com que os Cadeirantes procuram se hospedar nos meios de hospedagem pesquisados é considerada baixa, correspondendo a um percentual de 57% dos empreendimentos que quase nunca recebem hóspedes com esse perfil, 29% corresponde a um percentual de hospedagem regular e 14% não respondeu á pergunta. Levando em consideração que esses empreendimentos não possuem nenhuma forma de atrativo para atrair esse público para os estabelecimentos.

A principal dificuldade explicitada pelos entrevistados correspondendo a um percentual de 72% para tornar o Hotel acessível era adequar suas estruturas físicas, tendo em vista que no momento da construção do empreendimento não foram feitas as adaptações necessárias para a utilização das Pessoas com Deficiência Física nos seus serviços levando em consideração que existem vários tipos de deficiências, sendo elas permanentes ou temporárias e com as estrutura física da empresa já pronta além do custo financeiro ser mais elevado para torna-lo acessível gera também todo um transtorno para a empresa no que diz respeito á construções.

> Incluir significa muito mais do que trazer de volta alguém para dentro da sociedade, é saber respeitar. Estes muitas vezes não são dados aos portadores de deficiência física, quando as construções são autorizadas sem a mínima preocupação, colocando, além dos obstáculos pessoais, barreiras arquitetônicas que os impossibilitam de ter a liberdade de movimentação e locomoção. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p. 02).

Seguindo nas dificuldades o elevado custo financeiro e o treinamento para os funcionários correspondendo cada um a 14%. Mesmo não seguindo as normas de acessibilidade em todos os ambientes da empresa os gestores consideravam suas empresas acessíveis as Pessoas com Deficiência e Portadores de Necessidades Especiais mais especificamente os Cadeirantes.

Na maior parte dos empreendimentos pesquisados correspondendo a um percentual de 86% identificou-se que os funcionários não passam por nenhum treinamento ou capacitação para receber os hóspedes com Deficiência Física e Portadores de Necessidades Especiais e apenas 14% respondeu que os funcionários passam por treinamentos para receber esse público.

> A escassez de equipamentos e empreendimentos de lazer, adaptados para os portadores de deficiência física, tem sido uma das grandes dificuldades para os mesmos, pois ordinalmente não há uma estrutura adequada que permita esse acesso, com profissionais qualificados para trabalhar e atender a este segmento, atividades diversificadas que estimule o seu prazer, entre outros. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p. 02).

A falta de treinamentos aos funcionários, na maioria dos casos, era devido à baixa frequência desse público no empreendimento, de modo, que não existe por partes dos gestores formas de atrair estas pessoas para usufruir dos serviços e produtos por eles oferecidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu observar a realidade vivenciada pelas Pessoas com Deficiência, especificamente os cadeirantes e Portadores de Necessidades Especiais quando hóspedes nos Hotéis. Investigando a forma como estes estabelecimentos lidam com este público no âmbito estrutural e na sua hospitalidade. É importante lembrar que a hotelaria tem em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade e que estas são ações que possuem um forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas de pessoas para pessoas proporcionando relações interpessoais e sociais. Sendo fundamental o treinamento e a capacitação para os funcionários dos Hotéis, tendo em vista a forma correta de acolher estes hóspedes sem que haja discriminação ou diferenciação.

Considerando os resultados expostos é notável que os meios de hospedagem pesquisados não estão preparados estruturalmente para receber uma grande demanda de hóspedes Portadores de Necessidades Especiais ou com Deficiência Física, pois, faltam adequar-se também seus equipamentos e instalações, encontrando acessibilidade somente em partes das suas estruturas físicas. Nota-se ainda que é pequeno o número de gestores que buscam investir em acessibilidade nas estruturas dos seus empreendimentos, descrevendo como principal dificuldade as adequações estruturais de acordo com as normas. Adaptar-se depois de pronta possui um custo mais elevado para a empresa e por ser considerado de baixo fluxo os hóspedes com estes perfis são pouco os Hotéis que

buscam se adequar totalmente as normas, como também, interessados em investir em políticas que promovam a inclusão deste público nos meios de hospedagem.

Os cadeirantes encontram vários tipos de dificuldades nos meios de hospedagem que não estão com os parâmetros adequados para recebê-los, por isso, é importante se adequar e construir rampas, espaçamentos adequados nas portas e nos quartos, utensílios e louças com medidas estabelecidas pelas normas da NBR 9050/2004, sinalização, banheiros adaptados, espaçamentos adequados nos ambientes externos do meio de hospedagem entres outros fatores que contribuem para uma boa hospedagem.

As respostas obtidas permitem concluir que, apesar das políticas de inclusão as Pessoas com Deficiência Física e os Portadoras de Necessidades Especiais na sociedade estarem ganhando mais espaço, ainda há muito que se fazer para chegar a um resultado positivo, pois, nem todos os meios de hospedagens estão se preparando e se qualificando para receber esse público.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Nbr 9050: Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiências a Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamento Urbano.** 2.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/>. Acesso em: 22 abr. 2015.

BRASIL. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. Turismo e Acessibilidade: Manual de Orientações. MTur. Brasília-DF, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo>. Acesso em: 22 abr. 2015.

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. In: BUENO (Org.). **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003, p. 7-27.

DIAS, Celia Maria de Morais; GRINOVER, Lucio. **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Editora Manole Ltda, 2002.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **A Gestão em Hotelaria e o Cliente**. São Paulo, 2005, p. 53.

GRINOVER, de. In DIAS, Celia Maria de Moraes (Org). **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Manoele, 2002.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo 2000.** Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 22 abr. 2015.

LASHLEY, Conrad. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em Busca da Hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004, p. 21.

ONOFRE, Tereza Carmen Farias; MENEZES, Paula Dutra Leão de; MELO, Silvana Cristina de Souza. **Acessibilidade: Uma Análise dos Ambientes Turísticos da Cidade de João Pessoa**. João Pessoa, 2010, p. 02-04-06.

SOLEIS. **Legislação do Brasil.** Disponível em: <http://www.soleis.com.br/L10098.htm>. Acesso em: 22 abr. 2015.