

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS

ESCOLA DE ARTES E TURISMO

CURSO DE TURISMO

BEATHRIZ DEFAVERI BIELER

ACESSIBILIDADE COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE EM HOTELARIA

MANAUS - AM

2020

BEATRIZ DEFAVERI BIELER

ACESSIBILIDADE COMO UM FATOR DE COMPETITIVIDADE EM HOTELARIA

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para obtenção de nota da AP2 da disciplina de TCC II do curso de turismo da Universidade do Estado do Amazonas

Orientadora: Prof^ª Dra. Marklea da Cunha Ferst

MANAUS - AM

2020

BEATHRIZ DEFAVERI BIELER

ACESSIBILIDADE COMO FATOR DE COMPETITIVIDADE NA HOTELARIA

Monografia apresentada, avaliada e aprovada pela Comissão Examinadora e referente Colegiado do Curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Turismo.

Orientadora: Prof^a Dra Marklea da Cunha Ferst

Aprovada em: ____/____/____

Banca Examinadora:

Prof^a. Dr^a _____

Instituição _____ Assinatura _____

Prof^a. Dr^a _____

Instituição _____ Assinatura _____

Prof^a. Dr^a _____

Instituição _____ Assinatura _____

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia a minha tia, Andréia Defaveri Vasconcelos e a todas as pessoas que me ajudaram a crescer nesses quatro anos que passei na Escola Superior de Artes e Turismo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha família que comemorou todas as minhas vitórias, desde a aprovação no vestibular e neste momento com a conclusão do curso.

Obrigada pai por me acolher e ser meu mentor.

Obrigada professora Doutora Marklea da Cunha Ferst, por ver algo em mim que eu ainda não tinha visto e ter me orientado.

Obrigada Anny Alinny por ter sido a minha professora em todas as situações que eu precisei, você tem uma caminhada muito longa pela frente e eu espero estar ao seu lado.

“Tem salpicão”. – Natal de 2019.

- Andréia Defaveri Vasconcelos

RESUMO

O turismo acessível é um nicho de mercado focado no público PcD e PcMR, que, assim como as pessoas sem deficiência, tem direitos de gozar de lazer e turismo, essas pessoas representam 15% da população mundial e eles são exigentes, ao ponto de não ir para o destino por conta de um alojamento não acessível, haja vista que algumas pessoas dependem completamente da acessibilidade e não teriam como utilizar um ambiente que não fosse adaptado. Considerando que nos dias globalizados que vivemos, a competitividade nos países está se tornando cada vez maior, todos estão em busca de uma maneira de ser melhores, com isso, é possível concluir que o turismo acessível pode se tornar um fator de diferencial no meio de hospedagem, observando a demanda ainda não atendida deste público tão massivo. Contribuindo academicamente com os resultados sobre a temática e os resultados práticos que podem ser utilizados pelos gestores da hotelaria.

Palavras-chave: Turismo Acessível. Hotelaria. Competitividade.

ABSTRACT

Accessible tourism is a niche market focused on the public PwD and PwRM, who, like people without disabilities, have the right to enjoy leisure and tourism, these people represent 15% of the world population and they are demanding, to the point of not go to the destination because of an inaccessible accommodation, given that some people depend completely on accessibility and would not be able to use an environment that was not adapted. Considering that in the globalized days we live in, the competitiveness in the countries is becoming more and more, everyone is looking for a way to be better, with that, it is possible to conclude that accessible tourism can become a differential factor in the middle of hosting, observing the unmet demand of this massive audience. Academically contributing with the results on the theme and the practical results that can be used by hotel managers.

Keyword: Accessible tourism. Hospitality. Competitiveness.

LISTA DE ABREVIATURAS

FGV	Fundação Getúlio Vargas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e estatística
MTUR	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização Das nações Unidas
PcD	Pessoa com deficiência
PcMR	Pessoa com mobilidade reduzida
UNWTO	United Nations World Tourism Organization
WTTC	World Travel & Tourism

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tipos de barreiras.	20
Quadro 2 – Definição de PcD e PcMR.....	21
Quadro 3 – Tipos de deficiência.....	21
Quadro 4 – Definições de Competitividade de Destinos Turísticos.....	25
Quadro 5 – Modelos de Avaliação de Competitividade de Destinos Turísticos.....	29
Quadro 6 – Diferenciais e Desafios de Manaus (AM).	35
Quadro 7 – Avaliação de acessibilidade.....	36
Quadro 8 – Legislação em vigor sobre acessibilidades para hotéis.	37
Quadro 9 – Decreto n° 9.296 de 2018.	40
Quadro 10 – Anexos do Decreto n° 9.296 de 2018.	40
Quadro 11 – Tipos de elementos de acionamento.....	54
Quadro 12 – Especificações para os sanitários e banheiros.	56
Quadro 13 – Número mínimo de sanitários acessíveis.....	57
Quadro 14 – Idade e gênero dos respondentes.	64
Quadro 15 – Grau de concordância ou discordância com as barreiras em hotéis.	70
Gráfico 10 – Recomendação do hotel.....	72
Quadro 16 – Fatores que influenciam na escolha de um hotel.....	73

LISTA DA GRÁFICOS

Gráfico 1 – Índices gerais de competitividade – Destino x Brasil x Capitais: 2008 até 2015 .	32
Gráfico 2 – Índice do destino por dimensão, em ordem decrescente de desempenho	32
Gráfico 3 – Quantidade de viagens turísticas.	65
Gráfico 4 – Meio de hospedagem mais frequente utilizado.	66
Gráfico 5 – Frequência que a PcD e PcMR viajam acompanhados.	66
Gráfico 6 – Média de tempo de viagem	67
Gráfico 7 – Influência da acessibilidade na escolha do hotel.....	68
Gráfico 8 – Escolha de um hotel	69
Gráfico 9 – Retorno ao hotel	71
Gráfico 10 – Recomendação do hotel.....	72

LISTA DE ORGANOGRAMAS

Organograma 1 – Exemplo de um tipo de dimensão.....	31
---	----

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Sinalização de portas e passagens – Faixa de alcance acessível.....	44
Figura 2 – Sinalização de pavimento e corrimão.	44
Figura 3 – Sinalização de degraus.	45
Figura 4 – Novo Símbolo da Acessibilidade	46
Figura 5 – Símbolo Internacional de Acesso forma A e B.....	47
Figura 6 – Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual	47
Figura 7 – Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva	47
Figura 8 – Símbolos complementares.	48
Figura 9 – Piso Tátil de Alerta e Direcional.....	49
Figura 10 – Piso Tátil de Alerta e Direcional instalados diretamente no piso	49
Figura 11 – Patamares de escadas e rampas contínuas.....	50
Figura 12 – Patamares de escada ou rampa com interrupção de corrimão.....	50
Figura 13 – Patamar de escada ou rampa com comprimento superior a 2,10 m.	50
Figura 14 – Patamar de escada ou rampa com circulação adjacente.....	51
Figura 15 – Referenciais de deslocamento de pessoas em pé.	52
Figura 16 – Dimensões referenciais para cadeiras de rodas manual, motorizada e esportiva..	52
Figura 17 – Dimensões do Módulo de Referência	52
Figura 18 – Largura para deslocamento em linha reta.	53
Figura 19 – Transposição de obstáculos isolados.....	53
Figura 20 – Controles – Vista Lateral	55
Figura 21 – Modelos de acionador	55
Figura 22 – Medidas mínimas de um sanitário acessível.	58
Figura 23 – Exemplo de balcão de atendimento acessível.	59
Figura 24 – Dormitório acessível com banheiro – Área de circulação mínima – Vista Superior	60

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	15
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1	ACESSIBILIDADE E TURISMO	19
2.2	COMPETITIVIDADE E TURISMO	24
2.3	ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA	37
2.4	ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO E AS NORMAS DA ABNT	39
2.4.1	SINALIZAÇÃO	42
2.4.2	PARÂMETROS ANTROPOMÉTRICOS	51
2.4.3	MAÇANETAS, BARRAS ANTIPÂNICO, PUXADORES E CONTROLES	53
2.4.4	SANITÁRIOS E BANHEIROS	55
2.4.5	RAMPAS E ESCADAS	58
2.4.6	BALCÃO DE INFORMAÇÃO	59
2.4.7	RESTAURANTES E LOCAIS DE HOSPEDAGEM	60
3.	PROCEDIMENTO METODOLOGICOS	61
3.1	FORMA DE ABORDAGEM.....	61
3.2	OBJETIVOS METODOLÓGICOS	61
3.3	AMOSTRA.....	62
3.4	COLETA DE DADOS	62
3.5	ANÁLISE DE DADOS	63
3.6	PROCEDIMENTOS TÉCNICOS	63
3.7	MÉTODOS	63
4.	RESULTADOS E DISCUSSÕES	64
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
	REFERÊNCIAS	76
	APÊNDICE	81

1. INTRODUÇÃO

De acordo com a pesquisa realizada pela *World Travel & Tourism Council* (WTTC) (2019) com parceria da *Oxford Economics*, o setor de viagens e turismo teve uma previsão de crescimento de 3,5% em 2019, passando o crescimento econômico global de 2,5%, e é o 9º ano consecutivo que o setor presencia um aumento, tendo como impacto a criação de, nos últimos 5 anos, um em quatro novos trabalhos no setor de viagens e turismo, tornando assim, de acordo com a WTTC a área de geração de trabalhos para os governos. O impacto econômico apontado pela pesquisa é de entorno de US\$ 9 trilhões de contribuição ao PIB mundial; 330 milhões de trabalhos, 1 a cada 10 trabalhos no mundo e tendo um investimento esperado de entorno de US\$ 950 bilhões.

Contudo, 2020 se tornou um ano incomum, em março a Organização Mundial da Saúde (OMS) (UNASUS, 2019), declara o estado de pandemia mundial por conta da disseminação geográfica da doença Covid-19, com isso o setor de turismo estava “unicamente exposto”. Barreiras para viagem global, medidas de quarentena, testes inadequados, limitada adoção dos protocolos de saúde e segurança e a falta de coordenada dos governos com a iniciativa pública e privada e ainda uma possível segunda onda de infecções está levando a uma perda econômica considerável (WTTC, 2020).

Com isto, a WTTC (2020) informa que é necessário que o governo reconheça a gravidade da situação e implemente medidas que irão facilitar a recuperação, segura, do setor de viagens e turismo e salvar milhões de pessoas.

O estudo realizado pela WTTC (2020) continua analisando as projeções do setor, realizando uma análise da situação global, filtrando como: melhor; médio e pior cenário do impacto da pandemia de vários fatores, como perda de emprego que para 2020 está prevista, em uma visão positiva em torno de 98.2 milhões e em uma visão negativa o valor passa se aproxima de 200 milhões de desempregados, a perda financeira está projetada para \$2.686 bilhões e na visão negativa chega ao valor de \$5.543 bilhões. Esses valores tiveram um impacto de 30% do PIB e empregos comparado ao ano de 2019. O estudo dá algumas sugestões para evitar o pior cenário, como a adoção dos protocolos de saúde e segurança, implementação de testes rápidos para controlar a propagação do vírus.

Mesmo com a situação da pandemia, já foi comprovado que o turismo é um setor que agrega muito economicamente, como demonstrado nas pesquisas da WTTC para 2019, o mercado turístico será prejudicado com a situação mundial atual. A Fundação Getúlio Vargas

(FGV) (2020) realizou uma pesquisa com a finalidade de mensurar o impacto da Covid-19, tendo em vista que enquanto não houver imunização, ainda serão necessárias medidas de distanciamento social. Para o mercado turístico a previsão de retorno ao patamar de 2019, foi apontado pela pesquisa que o turismo doméstico poderá recuperar a produção em 12 meses, mas o turismo internacional precisará de no mínimo 24 meses. O estudo foi realizado com vários profissionais do *trade turístico*, como os setores de hotelaria, transporte, bares e restaurantes, entre outros. O setor hoteleiro se encontra na primeira fase de retorno, adotando os protocolos sanitários para voltar ao funcionamento, a previsão para o retorno total, comparado ao ano de 2019, é para dezembro de 2021, retornando com 102% da produção mensal (sendo 100% o valor baseado em 2019).

A FGV (2020) informa que o turista, está desenvolvendo novas formas de tomada de decisão, e se tornou de grande relevância o estabelecimento ter uma comunicação mais direta com o consumidor, utilizando as redes sociais para abordar sobre os protocolos sanitários, retorno das atividades, haja visto que o perfil dos turistas está mais inclinado para atividades na natureza e turismo de aventura, com isto um destino como o Amazonas se encaixa nos novos padrões.

Contudo, em Manaus, a baixa no setor hoteleiro não se dá inteiramente por conta da Covid-19, uma pesquisa realizada em 2017 aponta que a cidade é uma das três cidades brasileiras que tiveram a maior queda na taxa de ocupação (JLL, 2017). O mercado hoteleiro além de agregar grande parte da geração de renda e emprego, também se demonstrou ser muito competitivo tendo em vista a globalização da economia, com isto o mercado nacional está recebendo empresas hoteleiras internacionais (MIRANDA, 2008; PROSERPIO, 2007) e também é necessário levar em consideração que os hotéis não competem somente com outros hotéis, como também todos os outros meios de hospedagem como pousadas; *airbnb*; hostel entre outros, assim sendo Meira e Anjos (2013) afirmam que a busca pela excelência deixou de ser considerada um diferencial e sim uma estratégia de sobrevivência no mercado.

Tendo em vista o mercado cada vez mais disputado, é necessária uma visão mais aprofundada na competitividade, pois utilizando a definição de competitividade de Vianna (2011, p. 65-66) temos:

[...] a capacidade das empresas em promover bens e serviços que satisfaçam as necessidades dos consumidores, por um preço justo e que permitam à empresa sua manutenção no mercado, obtendo retornos financeiros [...] além de contribuir para a preservação ambiental e para a melhoria da qualidade de vida da população.

Como podemos observar o conceito de competitividade é muito mais do que simplesmente o retorno financeiro, é preciso preservar o ambiente, impactar na melhoria da qualidade de vida da população, este trabalho propõe que o turismo acessível seja um fator de competitividade para a hotelaria, tendo em vista que este nicho de mercado é considerado promissor por vários autores (DOMÍNGUEZ VILA; DARCY; GONZÁLEZ, 2015; RABONTU, 2018)

Quando se aborda o turismo acessível ou acessibilidade, é necessário demonstrar que existe um mercado muito promissor tendo em vista que 1 bilhão de pessoas vivem com algum tipo de deficiência (BICKENBACH, 2011) e também esse público expressivo, define o destino da sua viagem pelo alojamento, caso não tenha um alojamento que satisfaça suas necessidades, o mesmo não viaja ou muda o destino (DARCY; CAMERON; PEGG, 2010).

Com o abordado acima, já é possível chegar à conclusão que a acessibilidade pode ter um impacto positivo no ramo hoteleiro, tendo em vista que Manguela e Roque (2015) seguem a mesma linha de pensamento, abordando que a captação de clientes com deficiência ou mobilidade reduzida pode ser vista como responsabilidade social e pode ser considerada um diferencial, embasando isto no fato de que o turismo é “uma atividade de todos para todos”.

Este trabalho de conclusão de curso visa descobrir se a acessibilidade pode se tornar um fator competitivo no ramo de hotelaria no Amazonas, já que o mercado Amazonense pode ter muito a ganhar com a adaptação da infraestrutura turística para o atendimento de pessoas com deficiência.

O objetivo geral é analisar a influência da acessibilidade como fator de competitividade na rede hoteleira. Os objetivos específicos são:

- a) Descrever o conceito e as variáveis da acessibilidade no turismo;
- b) Caracterizar o conceito de competitividade na atividade turística;
- c) Pesquisar a demanda no setor hoteleiro de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida;
- d) Analisar a influência da acessibilidade na escolha do hotel por turistas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para buscar os resultados foi realizada uma pesquisa de campo qualitativa, com aplicação de questionário pelas redes sociais.

Compreende-se que este trabalho contribuirá para a sociedade, economia e no modo de pensar dos leitores que finalizarem o trabalho, tendo em vista que grande parte das pessoas necessitarão de acessibilidade em algum momento de suas vidas, estima-se que 30% da

população mundial precisará de meios de acessibilidade durante uma fase de sua vida (DARCY; CAMERON; PEGG, 2010).

A motivação para a realização desta pesquisa foi a minha experiência anterior no ramo hoteleiro e a proximidade com a professora orientadora, juntas realizamos esta pesquisa.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ACESSIBILIDADE E TURISMO

Em 2016, o tema do dia mundial do turismo foi turismo para todos – promovendo a acessibilidade universal, no discurso do secretário geral da United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Taleb Rifai disse:

“Quando viajamos, conhecemos novas pessoas, vemos novas paisagens e temos novas ideias. Frequentemente nossa percepção do mundo muda à medida que o conhecemos mais. Entretanto, não podemos esquecer que para muitos, viajar pode ser um processo difícil. Aproximadamente 15% da população mundial vive com algum tipo de deficiência. Isso é 1 bilhão de pessoas ao redor do mundo que não podem desfrutar do privilégio de conhecer outras culturas, admirar a natureza em sua plenitude ou a excitação de se embarcar em uma nova jornada para explorar novas paisagens”

E no discurso do secretário geral das Nações Unidas, Ban Ki-moon, reforçou a importância da acessibilidade:

“Cada um tem o direito de acesso a serviços de lazer e turismo em proporções iguais. Ainda assim [...] deficientes, crianças pequenas, idosos e pessoas com necessidades de outros tipos de acesso, ainda enfrentam obstáculos ao acessar questões básicas de viagens como uma fonte de informação confiável [...], um ambiente físico que é fácil de se navegar. Mesmo com as tecnologias modernas, aqueles com deficiência – visual, auditiva, problemas com mobilidade ou disfunção cognitiva – estão sendo deixados para trás em muitos destinos turísticos”.

No Brasil em torno de 24 % da população tem algum tipo de deficiência – visual, auditiva, motora e mental ou intelectual (IBGE, 2012), levando em consideração o estudo de Darcy e Dickson (2009) informa que 30% da população mundial irá necessitar de acessibilidade em algum momento de suas vidas e que o envelhecimento demográfico está gerando uma população mais idosa, e está provocando um aumento da procura por um ambiente acessível, influenciando como consequência o valor do segmento de turismo acessível no mercado global (MANGUELE; ROQUE, 2015).

Com a finalidade de entender um pouco sobre a acessibilidade é necessário primeiramente definir o conceito e de acordo com a Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015, artigo 3 – I é considerada:

A possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida

Baseado nisso, é necessário entender as barreiras que podem impedir a autonomia da Pessoa com Deficiência (PcD) e Pessoa com Mobilidade Reduzida (PcMR), que de acordo com o artº 3º, IV da Lei 13.146/ 2015, essas barreiras são obstáculos que prejudiquem a liberdade de movimento, a circulação com segurança e a possibilidade de as pessoas se comunicarem ou terem acesso à informação, e têm 5 classificações:

Quadro 1 – Tipos de barreiras.

URBANÍSTICAS	Existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo.
ARQUITETÔNICAS	Existentes nos edifícios públicos e privados.
TRANSPORTES	Existentes nos sistemas e meios de transporte.
COMUNICAÇÕES E NA INFORMAÇÃO	Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação.
ATITUDINAIS	Atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas.
TECNOLÓGICAS	As que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias.

Fonte: Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

Depois de compreender a definição de acessibilidade e barreiras, a legislação segue abordando sobre a definição de PcD e PcMR, estes conceitos são necessários tendo em vista que é preciso compreender o público alvo do turismo acessível. Abaixo segue duas tabelas que informam sobre as definições de PcD e PcMR e os tipos de deficiência existentes.

Quadro 2 – Definição de PcD e PcMR.

Lei nº 13.146 de 6 de Julho de 2015	
PCD	É uma pessoa que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que em contato com uma ou mais barreiras pode impedir a sua participação independente e em igualdade de condições com as demais pessoas.
PCMR	É uma pessoa que por qualquer razão tenha dificuldade de movimentação, permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora, entre outros, como por exemplo: idosos, gestantes, obesos.

Fonte: Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

Quadro 3 – Tipos de deficiência.

Tipos de Deficiência	
Intelectual	O indivíduo apresenta funcionamento intelectual significativamente inferior à média e limitações na comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunicação, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. A dificuldade varia entre leve até profunda. Quanto maior o nível de comprometimento, maior a necessidade de recursos e apoio para a promoção do bem-estar da pessoa com deficiência mental.
Física	O indivíduo com alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se de diversas formas, como por exemplo: paraplegia, paraparesia, hemiplegia, amputação, tetraparesia.
Auditiva / Surdo	É a perda da capacidade de ouvir, seja perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Em termos clínico-patológicos, é classificada conforme o nível de perda, entre leve a profunda. A pessoa surda é o indivíduo que apresenta um rebaixamento auditivo parcial ou total onde pode haver prejuízo na compreensão dos sons. Alguns surdos usam a fala oral e fazem leitura labial e têm resto auditivo e, às vezes,

	usam aparelho auditivo para amplificar a sua capacidade de audição.
Visual	A deficiência visual pode ser caracterizada como cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; ou como baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. Há ainda os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos é igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores (Decreto 5.296/2004). A pessoa cega apresenta desde ausência total de visão até a perda da percepção luminosa e a pessoa com baixa visão ou visão subnormal apresenta desde a capacidade de perceber a luminosidade até o grau em que a deficiência visual interfira ou limite seu desempenho.
Múltipla	Associação de duas ou mais deficiências.

Fonte: MTUR, 2009.

Tendo em vista a busca pela autonomia e segurança das PcD e PcMR, Barros (2012) informa que toda pessoa do início ao fim de sua vida faz parte de um processo de dependência podendo ser temporária ou permanente, demonstrando assim a importância da infraestrutura de acessibilidade urbana, pois além de ser utilizada por PcD, também é utilizada por pessoas com alguma limitação física temporária, com isto é possível observar que o conceito de ambiente acessível é muito mais amplo.

Para um ambiente inclusivo, acessível, é necessário seguir algumas precauções, como por exemplo, seguir o desenho universal que tem a finalidade de criar um ambiente focado na universalidade e respeitando os diferentes graus de dificuldade, assim qualquer pessoa, independente de deficiência ou não, poderá utilizar o ambiente com autonomia e segurança (Lei nº 13.146 / 2015), também existem algumas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como a NBR 9050 / 2015 ou a NBR 16537 / 2016 que auxiliam na concepção do projeto para que a compreensão seja mais prática.

Gugel (2016) pondera que o turismo pode contribuir para a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade, pois elas têm direitos e com isto deve gozar de todas as oportunidades que existem na sociedade, não importando o tipo ou grau de sua deficiência, como forma de afastar o conceito de doença e incapacidade dessas pessoas, auxiliando na formação de cidadãos independentes.

Quando a sociedade é ajudada a modificar seus sistemas de lazer e turismo, para que todas as pessoas com ou sem deficiência possam participar juntas e com autonomia de suas atividades nos mesmos locais, é quando ocorre o processo de inclusão social (SASSAKI, 2003).

O Ministério do Turismo (MTur) (2014) informa que os países-membros da Organização das Nações Unidas (ONU), como o Brasil, devem garantir que as pessoas com deficiência tenham as mesmas oportunidades de desfrutar de atividades recreativas como outros cidadãos, sendo restaurantes, hotéis, praias e outros locais de recreação, informa também que as autoridades de turismo, as agências de viagens, organizações voluntárias e outras envolvidas na organização de atividades recreativas ou oportunidades de viagem devem oferecer serviços a todos e não discriminar as pessoas com deficiência, pois as PcD e as PcMR encontram diferentes restrições para consumirem os produtos turísticos, seja por inabilidade ou incapacidade no atendimento preferencial e personalizado para as diferentes necessidades que esse segmento precisa.

O conceito de turismo já se modificou muito com o decorrer dos anos, tendo em vista que antes, era visto somente como uma atividade econômica, contudo, hoje o conceito de expandiu, não envolvendo somente lazer como antes, mas abarcando diversas atividades e com isso impactando no público, que se torna cada dia mais crescente e com diversas necessidades (DUARTE; SANTOS; SOUZA, 2015). Levando isto em consideração García-Caro, Wall e Buhalis (2012) consideram que a acessibilidade e turismo são dois conceitos relacionados, apontando o turismo acessível como uma oportunidade de negócios.

Duarte, Santos e Souza (2015) informam que o turismo acessível veio como uma nova tendência da sociedade de ter uma postura mais ética e responsável, de forma que todos possam usufruir do turismo. Smith, Amorim e Soares (2013, p.102) reforçam a importância do turismo acessível:

O turismo acessível (TA) tem crescido seja por motivos de ordem social, onde reconhece-se a necessidade da inclusão social, seja por razões econômicas, reconhecendo tratar-se de um público que gasta dinheiro, permanece mais tempo nos destinos e tem uma grande tendência a fidelização.

O seguimento de Turismo Acessível é considerado pelo MTur no âmbito do Turismo Social (MTUR, 2016), então, o objetivo de promover a igualdade de oportunidades, equidade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão são fatores dentro do turismo acessível (MTUR, 2014).

Smith, Amorim e Soares (2013) informam que atualmente, quando é abordado o tema

de turismo acessível e segmentação de mercado para pessoas deficientes, não se encontra muitos esforços destinados a garantir que este público em potencial possa usufruir do patrimônio material e imaterial da sociedade na qual está inserido, mesmo tendo em vista que, de acordo com Beni (2007) a segmentação é uma enorme vantagem para as empresas turísticas, visando a economia de escala, aumento da concorrência no mercado, criação de políticas de preços e de propaganda especializada e promoção de um maior número de pesquisas científicas.

Kamio e Sassi (2010, p.127) informam que:

O segmento de pessoas portadoras de alguma deficiência física é um novo nicho que começa a ser desvelado por profissionais do turismo, mas que ainda precisa ser analisado para que se possa identificar as expectativas, desejos e interesses desse público

Contudo grande parte da oferta turística não está devidamente preparada para atender este público mesmo que o turismo acessível seja considerado um segmento que representa vantagem competitiva para o setor de turismo já que certamente os destinos terão uma vantagem competitiva em relação aos outros destinos caso se declarem acessíveis (SMITH; AMORIM; SOARES, 2013).

2.2 COMPETITIVIDADE E TURISMO

Quando se trata de competitividade para o turismo, é possível encontrar algumas definições, como por exemplo a do MTur (2015) que define a competitividade como “a capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva”, outra definição de Poter (1993) que define a competitividade como a habilidade ou talento resultantes de conhecimentos adquiridos capazes de criar e sustentar um desempenho superior ao desenvolvimento pela concorrência, ou até mesmo focando em competitividade de destinos turísticos temos Dwyer e Kim (2003), que define como a habilidade de um destino em conhecer as necessidades e o perfil de seus turistas, a fim de fornecer bens e serviços melhores do que seus concorrentes, mas podemos concluir que o real foco da competitividade é a busca para atrair mais e melhores fluxos turísticos do que outros destinos concorrentes, buscando alcançar melhorias sociais, econômicas e de qualidade de vida à população local (RITCHIE; CROUCH, 2003; DWYER; KIM, 2003).

Como podemos observar acima para competitividade e competitividade de destinos turísticos é possível observar vários conceitos, assim abaixo o quadro 4 busca exemplificar o conceito com os autores e data de publicação, alguns conceitos já foram abordados acima.

Quadro 4 – Definições de Competitividade de Destinos Turísticos.

Autores – Data	Conceito
Scott; Lodge (1985)	Competitividade é a habilidade de uma nação em produzir e distribuir bens e serviços na economia internacional, de modo que também aumente o padrão de vida da população
Porter (1990)	O único conceito significativo de competitividade para uma nação é sua produtividade
World Economic Forum – WEF(1994)	Competitividade é a habilidade de um país, criar e sustentar a longo prazo um valor econômico superior, frente aos seus concorrentes.
Esser et al. (1994)	Competitividade se baseia em uma organização social em que se geram vantagens competitivas em função da interação dos múltiplos parâmetros de relevância para o sistema.
De Keyser e Vanhove (1994)	Capacidade para alcançar a longo prazo mais eficiente do que a maneira média seus objetivos internacionais ou regionais. Isto significa que um destino competitivo é capaz de realizar rentabilidade acima da média, com o menor custo social e sem prejudicar o ambiente e os recursos disponíveis. É útil, neste ponto a salientar a importância de realizar a competitividade a longo prazo.
Ferraz; Kupfer; Haguenaer (1997)	Competitividade é a capacidade de a empresa formular e implementar estratégias concorrenciais, que lhe permitam ampliar ou conservar, de forma duradoura, uma posição sustentável no mercado

Crouch; Ritchie (1999)	A competitividade de destinos turísticos pode ser definida, como um conceito multidimensional, que requer a superioridade em diversos aspectos para ser obtida. É um conceito dinâmico e para acompanhar o complexo processo concorrencial, os destinos turísticos são pressionados pelo desafio de se manterem competitivos frente ao mercado.
Kozac; Rimmington (1999)	Competitividade de destinos turísticos é derivada de dois aspectos fundamentais: (i) fatores primários, em que são incluídos o clima, ecologia, cultura e tradições arquitetônicas; e (ii) um segundo grupo de fatores, que é introduzido especificamente para o setor de turismo, como hotéis, meios de transporte e entretenimento. Combinados, ambos os aspectos determinam a competitividade dos destinos.
Dwyer; Forsyth; Rao (2000)	Competitividade de destinos é um conceito geral que abrange as diferenças de preço junto com os movimentos da taxa de câmbio, níveis de produtividade dos vários componentes da indústria turística, e fatores qualitativos que afetam a atratividade de um destino
D'Hautesserre (2000)	Competitividade é a capacidade do destino turístico de manter sua posição no mercado e aperfeiçoá-la através do tempo
Hassan (2000)	Competitividade é a capacidade do destino para criar e integrar produtos de valor agregado que sustentam recursos, mantendo a sua posição no mercado em relação aos seus concorrentes.
Heath (2002)	Competitividade é a habilidade de um destino turístico disponibilizar produtos e serviços melhores que outros destinos turísticos nos aspectos da experiência turística que são considerados importantes pelos turistas

Dwyer; Kim (2003)	Competitividade é a habilidade relativa do destino de conhecer as necessidades e o perfil dos turistas, para fornecer serviços e bens melhores do que outros destinos semelhantes, nos aspectos verificados
Enright; Newton (2004)	Os destinos serão competitivos se puderem atrair e satisfazer potenciais turistas
Gooroochurn, Sugiyarto (2005)	A competitividade pode ser entendida como um fenômeno multidimensional e relativo, e sua mensuração da escolha das variáveis analisadas e/ou do ano-base de escolha e/ou da base geográfica (países ou regiões)
Omerzel; Mihalic (2007)	Competitividade de um destino turístico é a habilidade do país de criar valor adicionado e desta forma incrementar a saúde nacional pela gestão de ativos e processos, atratividade e proximidade.
Pike (2008)	Um destino competitivo é aquele que caracteriza: turismo rentável, uma posição de mercado eficaz, um ambiente atrativo, experiências satisfatórias dos visitantes e apoio aos residentes locais.
Hong (2009)	Competitividade é a capacidade de um destino para criar, integrar e oferecer experiências de viagem incluindo produtos e serviços de valor agregado consideradas importantes pelos turistas
WEF (2015)	A competitividade é gerada pelo conjunto de instituições, políticas e fatores que determinam a produtividade de um país.
MTur (2015)	Competitividade é a capacidade crescente de gerar negócios nas atividades econômicas relacionadas com o setor de turismo, de forma sustentável, proporcionando ao turista uma experiência positiva.
Queiroz Neto et al. (2017)	A competitividade é a superioridade do valor entregue aos turistas, que eco-criado por clientes em uso, ao invés de serem entregues por fornecedores.

Fonte: Baseado em Mannrich, Ruiz e Anjos, 2017 e em Domareski, 2011.

É possível observar que o conceito de competitividade teve algumas modificações desde 1985 que o foco era em produtividade, em 2000 a produtividade ainda era citada, mas a ideia de infraestrutura turística, posição de mercado, preocupação com o padrão de vida da população se tornou relevante, em 2002, 2004, 2008, 2009 e 2015 já é possível observar o conceito de destino turístico buscando um foco no turista, oferecendo serviços, conhecer o perfil dos visitantes, melhorar a experiência turística, agregar valor ao turista e nos anos até 2017 também é possível observar o conceito de sustentabilidade se tornando algo relevante para o conceito.

A atividade turista tendo uma relevância econômica já é facilmente comprovada, tendo em vista a influência no PIB mundial como abordado na introdução, e alguns autores como Blanke; Chiesa (2009) informam que o turismo continua sendo uma atividade estratégica para vários países, tendo em vista que o turismo pode influenciar de forma positiva o crescimento e o desenvolvimento econômico seja pela geração de empregos e renda ou pela melhoria no balanço de pagamentos do país, aumentando a prosperidade e redução nos níveis de pobreza do local.

Para analisar a competitividade na localidade é possível utilizar alguns métodos, como o “Diamante de Porter”, um estudo feito por Michael E. Porter (1990) que busca compreender os fatores que influenciam na capacidade competitiva de uma nação e a análise é dividida em: condições dos fatores; condições da demanda; setores correlatos e de apoio e estratégia, estrutura e rivalidade das empresas, e ele dizia que cada ponto do diamante afeta o sucesso competitivo internacional, existe também o método de Dwyer e Kim (2003) que é um modelo de análise da competitividade que englobava tanto indicadores quantitativos como; preço das acomodações; taxa de câmbio; preço das passagens aéreas; preço dos pacotes de viagem; renda per capita; taxas de crescimento econômico; entre outros, e indicadores qualitativos como; nível de segurança do visitante na destinação; reconhecimento da importância da sustentabilidade no desenvolvimento do turismo; nível de cooperação entre as empresas dentro da destinação; receptividade dos residentes para com os turistas; entre outros. Além dos modelos acima ainda existem outros modelos de análise de competitividade de destinos turísticos existentes como é possível observar no quadro abaixo:

Quadro 5 – Modelos de Avaliação de Competitividade de Destinos Turísticos.

MODELO	CONTRIBUIÇÕES
Modelo de Crouch e Ritchie (1999)	É o primeiro modelo conceitual de destinos turísticos, com perspectiva sistêmica, e foi desenvolvido com o foco no destino turístico e por esta razão tem uma percepção específica e diferenciada. Apresenta cinco pilares estruturantes: recursos naturais e atrativos, fatores de apoio, administração da destinação e qualificação de determinantes. É considerado um marco nos estudos de competitividade de destinos turísticos com o intuito de mapear a estruturação da competitividade nos destinos turísticos
Modelo de Heath (2003)	Relaciona a competitividade à metáfora de uma casa, determinando sua base e os fatores determinantes para o desenvolvimento e sucesso do destino. Foi elaborado levando em consideração um planejamento estratégico e visionário, sinergia do desenvolvimento do destino turístico, estratégias e políticas sustentáveis, administração, gestão e pesquisa do destino.
Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores (2008)	O principal objetivo deste estudo foi realizar um diagnóstico detalhado da realidade dos destinos indutores avaliados, a fim de colocar em perspectiva os níveis de competitividade turística de cada um, e permitir que gradualmente possam, com base nos princípios de sustentabilidade, oferecer produtos e serviços de melhor qualidade a turistas nacionais e estrangeiros. A metodologia utilizada no Estudo de Competitividade dos 65 Destinos Indutores se configurou em uma escala de 1 a 100 para mensuração dos quesitos em análise e utiliza 13 dimensões.
Índice WEF – Travel and Tourism Competitiveness Index (2007-2019)	Elaboração do primeiro índice de competitividade, porém diretamente relacionado à fatores econômicos do destino. O relatório de competitividade turística é baseado em um índice agregado, multidimensional e comparativo formado por 14 pilares que representam uma agrupação de variáveis representativas para a competitividade turística de um país, avaliando 90 indicadores, de 141 países, resultando em um ranking com posicionamento competitivo dos países

Fonte: Baseado em Mannrich, Ruiz e Anjos, 2017 e em Domareski, 2011

O modelo de Dwyer e Kim (2003) foi um dos primeiros que demonstrou que a competitividade não é um objetivo final a ser alcançado e sim um objetivo intermediário. Com isto é possível concluir que a competitividade deve conduzir a um objetivo maior, buscando a melhoria nas condições de vida dos residentes por meio da prosperidade socioeconômica (VIANNA; ANJOS; ANJOS, 2016).

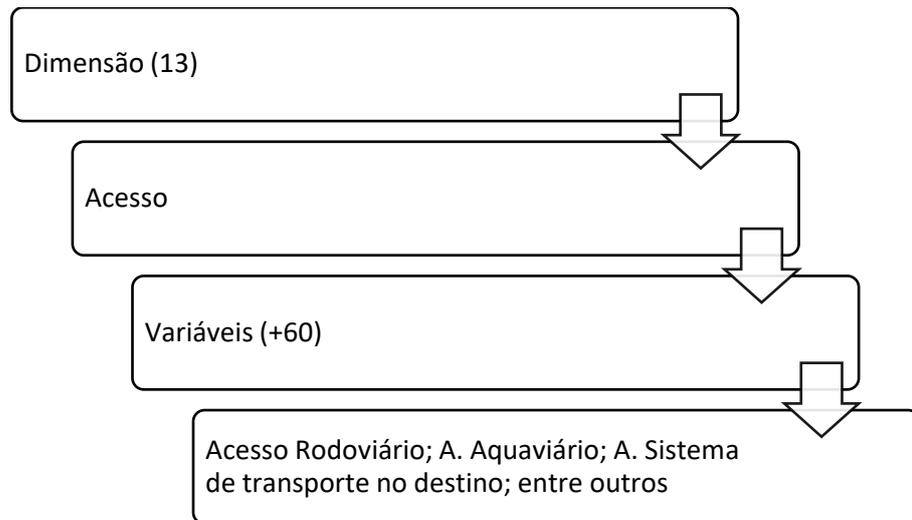
Domareski (2011) que diz que a competitividade dos destinos se tornou uma área de interesse para os órgãos públicos já que eles buscam os potenciais benefícios econômicos e sociais da atividade turística, este pensamento pode ser ainda mais fortalecido por Chudnovsky e Porta (1990) que informa este tema como o mais relevante nas agendas políticas públicas em nações desenvolvidas e em desenvolvimento.

Entendendo a importância da competitividade o Ministério do Turismo, realizou uma pesquisa em 65 municípios do Brasil com auxílio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae Nacional) e a FGV que realizaram uma pesquisa em 2015 do Índice de Competitividade do Turismo Nacional (ICTN), por meio do índice de competitividade do destino e dos índices desagregados em 13 dimensões ligadas à atividade turística, é possível analisar o nível de desenvolvimento de um destino turístico sob a ótica da competitividade, “conceito que impulsiona o destino a superar-se ano após ano, proporcionando ao turista uma experiência cada vez mais positiva.”

A pesquisa foi realizada nos meses de maio a agosto de 2015 e tem como finalidade de destacar pontos das cidades para que elas possam planejar e desenvolver vantagens competitivas, orientando a elaboração de políticas públicas que eliminem as dificuldades do desenvolvimento sustentável da atividade turística.

A análise foi realizada com 13 dimensões e com base nas dimensões realizou variáveis, que somam mais de 60, um exemplo seria:

Organograma 1 – Exemplo de um tipo de dimensão.



Fonte: Elaboração da autora.

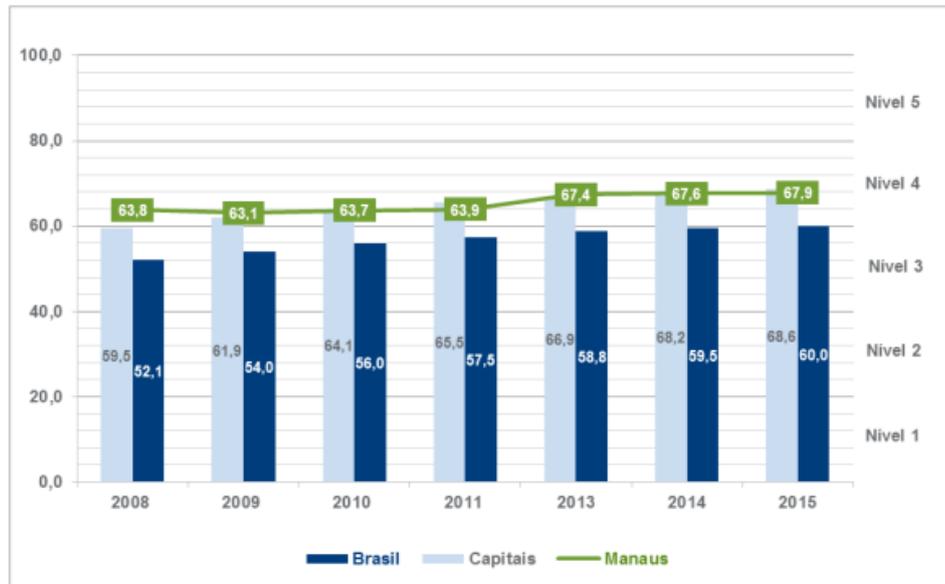
A pesquisa ocorreu no formato de entrevistas com diversos atores, públicos e privados, envolvidos direta ou indiretamente com o turismo, como: prefeito, Secretaria Municipal de Turismo; representantes dos empresários do setor hoteleiro; representantes dos empresários; entre outros. Além das entrevistas, foram realizadas visitas técnicas aos principais equipamentos e atrativos turísticos do destino, além dos terminais de chegada ao destino.

Com a finalidade de avaliar os índices, foi realizado uma divisão em 5 níveis, 5 sendo considerado o nível mais alto, em uma escala de 0 a 100, sendo:

- Nível 01 – Entre 0 e 20 pontos.
- Nível 02 – Entre 21 e 40 pontos.
- Nível 03 – Entre 41 e 60 pontos.
- Nível 04 – Entre 61 e 80 pontos.
- Nível 05 – Entre 81 e 100 pontos.

De acordo com o estudo, Manaus se encontra no nível 04 de competitividade com uma pontuação de 67,9 e de acordo com o Gráfico 00, demonstra uma estabilidade em relação ao último ano da pesquisa, contudo em todos os gráficos, a cidade normalmente em 8% de diferença do índice geral das cidades.

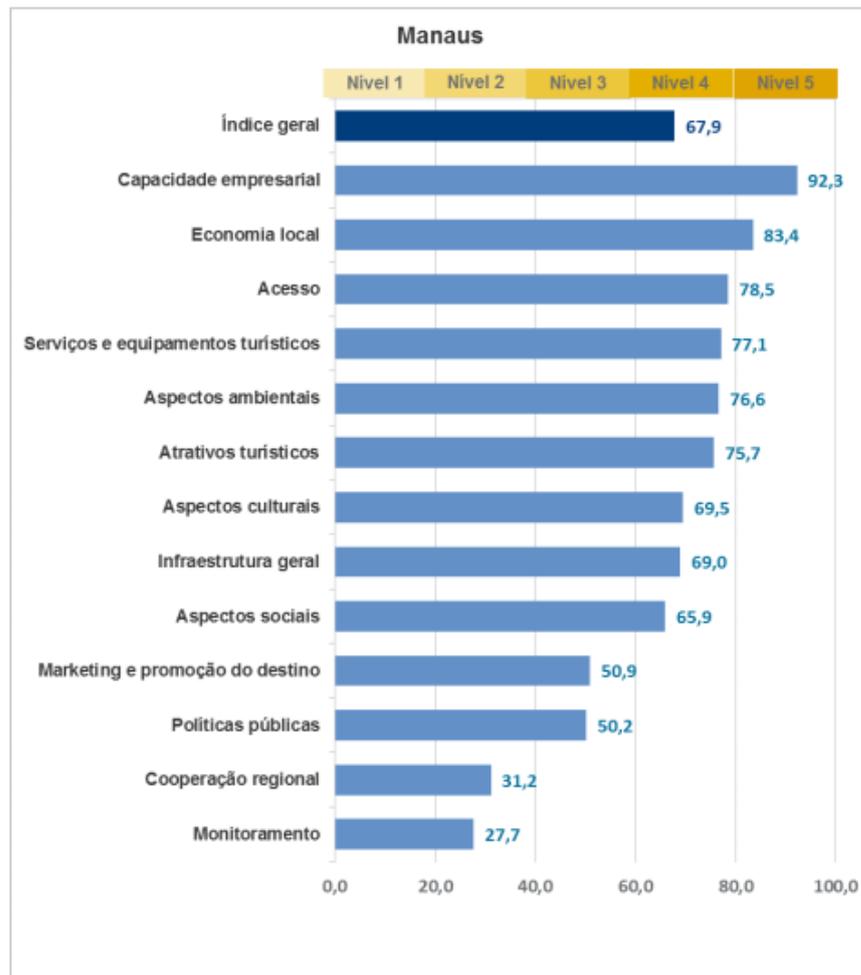
Gráfico 1 – Índices gerais de competitividade – Destino x Brasil x Capitais: 2008 até 2015.



Fontes: FGV/MTUR/SEBRAE, 2015

O gráfico 1 informa as 13 dimensões avaliadas para o índice:

Gráfico 2 – Índice do destino por dimensão, em ordem decrescente de desempenho.



Fonte: FGV/MTUR/SEBRAE, 2015.

Como é possível observar no gráfico 2, a dimensão de maior pontuação é a Capacidade Empresarial que tem como variáveis: capacidade de qualificação e aproveitamento do pessoal local; presença de grupos nacionais e internacionais do setor do turismo; concorrência e barreiras de entrada; geração de negócios e empreendedorismo, e o de menor nível se tem Monitoramento que tem como variáveis: Pesquisa de demanda; pesquisa de oferta; sistema de estatísticas do turismo; medição dos impactos da atividade turística; setor específico de estudos e pesquisas e o penúltimo é Cooperação Regional que tem como variáveis: Governança; projetos de cooperação regional; planejamento turístico regional; roteirização; promoção e apoio à comercialização de forma integrada.

Com o resultado desse índice é possível realizar uma análise da situação de Manaus no quesito de competitividade, um fator de extrema relevância são os dois últimos: Monitoramento, com 27,7 pontos e Cooperação Regional com 31,2 pontos, tendo uma diferença

de 22,5 e 19 pontos de Políticas Públicas. O Monitoramento tem como finalidade, de acordo com as variáveis, realizar pesquisas/medições no âmbito do turismo na região e a finalidade da Cooperação Regional é voltado para a governança; projetos; planejamento turístico regional; promoção e apoio ao comércio. Como o estudo mais recente realizado é do ano de 2015, o estudo está desatualizado em algumas questões e no quesito de Monitoramento, a Universidade do Estado do Amazonas (UEA) por meio do Laboratório de Turismo (Labotur) da Escola Superior de Artes e Turismo (ESAT) realizou o projeto do Observatório de Turismo (Observatur), que tem como finalidade “a criação de uma base sólida de informações para o monitoramento estratégico e sistemático da atividade turística no Estado do Amazonas” e que teve seu nascimento em Outubro de 2019. E tem metas que tem como impacto positivo em outros fatores da análise do ICTN como:

- Facilitar o acesso às informações estratégicas que possibilitam fazer um diagnóstico e subsidiar políticas voltadas para a estruturação do turismo na região. (Impacto em Políticas Públicas).
- Promover a articulação entre o trade (cadeia produtiva) de turismo, os órgãos oficiais de turismo e a comunidade em geral, com a finalidade estratégica de fortalecer e promover as atividades características do turismo e a produção do conhecimento científico (Impacto em Cooperação Regional).
- Implementar o Sistema de Informações Turísticas, para o ordenamento, gestão e monitoramento do turismo (Impacto em Cooperação Regional).

Como é possível observar o Observatur da UEA influencia positivamente a competitividade local, auxiliando em alguns pontos que precisavam de atenção da cidade de Manaus.

O estudo discorre sobre os principais fatores positivos de Manaus e os principais desafios para a competitividade do local, é possível observa-los no quadro abaixo:

Quadro 6 – Diferenciais e Desafios de Manaus (AM).

DIFERENCIAIS	DESAFIOS
O destino foi uma das 12 cidades sede da Copa do Mundo de 2014, tendo recebido grandes investimentos em infraestrutura geral, infraestrutura turística, além de melhorias nos serviços turísticos do destino. Como consequência houve aumento no fluxo de turistas e considerável mídia espontânea para o destino.	O destino carece de modelos de planejamento de longo prazo específicos para o turismo, como Plano Municipal de Turismo além de Plano de Marketing Turístico.
A presença do Polo Industrial e da Zona Franca contribui para a movimentação do turismo de negócios no destino, diminuindo o impacto da sazonalidade turística.	Manaus tem apresentado dificuldades de trabalhar a cooperação regional com os destinos do entorno. Não existe instância de governança regional ativa e a região carece de projetos que envolvam mais de um destino turístico.
Manaus conta com o Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA), um centro de referência em pesquisas no bioma amazônico, que recebe pesquisadores do mundo todo. No espaço do INPA, encontra-se o Bosque da Ciência, com exemplares da fauna e da flora amazônica, sendo uma iniciativa para atrair a população e os turistas a conhecerem a instituição.	O destino possui uma limitada cobertura de seu sistema de esgoto sanitário. Segundo o órgão gestor de meio ambiente do município, esta cobertura está em cerca de 20% apenas.

Fonte: FGV/MTUR/SEBRAE, 2015.

O documento também possui uma análise extensa sobre cada ponto das 13 dimensões, a análise inclui uma comparação com avaliações passadas da própria cidade e com a média das cidades e também informações de desafios enfrentados, seria os pontos negativos que precisariam de melhoria e fatores que influenciaram o resultado, seriam os pontos positivos que precisam de reforço para que continue somando com o turismo local, com isto caso deseje um estudo mais profundo em cada dimensão é só verificar o estudo. No estudo de Infraestrutura

Geral, Acesso e Atrativos Turístico é abordado a acessibilidade, no quadro abaixo há uma síntese do tema:

Quadro 7 – Avaliação de acessibilidade.

Infraestrutura Geral	Acesso	Atrativos Turístico
Fatores de Influência	Desafio	Fatores de Influência
Existência de elementos de acessibilidade como – calçadas livres, rampas de acesso nas calçadas, vagas de estacionamento exclusiva para cadeirantes e idosos, semáforos sonoros, entre outros - na maior parte das áreas turísticas do destino.	Escassez de serviços prestados no terminal rodoviário do destino, que não conta com Centro de Atendimento ao Turista, elementos que confirmam conforto ao passageiro, lojas de aluguel de automóveis e o fato de o terminal carecer de manutenção de sua estrutura física e conferir poucos elementos de acessibilidade.	Evidência de conservação urbanística e ambiental no entorno do Largo São Sebastião (Teatro Amazonas), cuja estrutura conta com: lojas de souvenir, restaurantes, lanchonetes, Centro de Atendimento ao Turista, internet Wi-Fi (projeto Amazonas Digital), e cumpre requisitos de acessibilidade; Adoção de quesitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no Instituto Nacional de Pesquisas da Amazônia (INPA)

Fonte: FGV/MTUR/SEBRAE, 2015

No estudo do MTur, é possível observar que os fatores de estudo e avaliação, em sua maioria influenciam os residentes, pois é preciso levar em consideração que as melhorias para o turismo não buscam somente o interesse no turista, mas também que ocorra a melhoria da qualidade de vida os residentes, esta ideia é reforçada no estudo de competitividade de Ritchie e Crouch (1999) e Dwyer e Kim (2003) que tinha como foco a busca da competitividade para atrair mais e melhor os fluxos turísticos do que outros destinos concorrentes, esperando alcançar melhorias sociais, econômicas e de qualidade de vida à população local em virtude deste estudo o conceito de competitividade de destinos turísticos se consagrou.

2.3 ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA

A acessibilidade na hotelaria é importante já que, de acordo com Duarte (2015, p. 117) a atividade turística:

[...] entende-se que a atividade turística, inclusive devido a sua característica de pluralidade, de diversidade de povos, raças, credos, etc. deve ser receptiva a qualquer indivíduo, inclusive para aqueles que possuem alguma limitação física. Desta forma, os princípios do turismo inclusivo visam um turismo para todos aqueles que desejam usufruir tais serviços.

Contudo, o turismo inclusivo, acessível, não é realidade em muitos hotéis de acordo com Martínez e Alba (2014) as PcDs encontram uma série de obstáculos que impedem sua plena integração impossibilitando o acesso às instalações hoteleiras, e Smith, Amorim e Soares (2013) complementam, informando que quando se trata de turismo acessível e segmentação de mercado para deficientes, ainda não existem muitos esforços destinados a garantir que esse público usufrua do patrimônio material e imaterial da sociedade.

A acessibilidade nos hotéis é prevista na legislação, como é possível observar no quadro 8.

Quadro 8 – Legislação em vigor sobre acessibilidades para hotéis.

Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015
Art. 45. Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor.
Decreto nº 9.296 de 1º de maio de 2018 – regulamenta o Art. 45 acima
Art. 1º A concepção e a implementação dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares deverão atender aos princípios do desenho universal e ter como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, a legislação específica e as disposições deste Decreto, especialmente quanto aos anexos I, II e III.
Art. 1º - parágrafo 1 - § 1º O atendimento aos princípios do desenho universal nos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares pressupõe que o estabelecimento, como um todo, possa receber, na maior medida possível, o maior número de hóspedes, independentemente de sua condição física, sensorial, intelectual ou mental, e garantir que essas pessoas possam desfrutar de todas as comodidades oferecidas.

Fonte: Lei nº 13.146 / 2015 e o Decreto nº 9.296 de 2018.(FEDERAL, 2018).

Esta questão, impacta muitas esferas, como o cumprimento da legislação vigente e o impacto negativo na vida dos potenciais consumidores deste nicho de mercado, lembrando que Beni (2007) destaca a importância de compreender quando o homem está na posição de turista,

longe de seu local de residência, é preciso analisar se as necessidades deste turista foram ou não satisfeitas, com o demonstrado acima, é possível concluir que esses turistas estão insatisfeitos.

É preciso ter em mente que o turismo depende de uma infinidade de serviços especializados, como hotéis, os quais que, por sua vez, dependem de uma infinidade de profissionais com as mais variadas especializações, como recepcionistas, atendentes, e que o bom atendimento ao turista é muito importante pois é um fator de avaliação do produto (IGNARRA, 2003).

O turista com deficiência ou mobilidade reduzida, é muito importante para a hotelaria, pois eles podem se tornar uma solução para o baixo fluxo turístico em alguns meses do ano, pois este público têm preferência em viagens na baixa temporada e não somente isto, o mesmo proporciona um “razoável efeito multiplicador” pois o turista com deficiência raramente viaja sozinho (HOYO; VALIENTE, 2010; TRINDADE, 2004) com isso, é possível entender que o volume de negócios para este público se duplica em relação a outros segmentos e demanda (HOYO; VALIENTE, 2010). Buhalis et al. (2005) informa que cerca de 70% da população que precisa de acessibilidade tem condições financeiras e saúde para viajar.

O turismo acessível é caracterizado por ser mais exigente e criterioso na escolha de um local de alojamento, em contrapartida, esta exigência se dá pela disponibilidade de pagar por um serviço *premium* que responda às suas exigências (MANGUELE; ROQUE, 2015). Duarte e Borda (2013) informam que caso o estabelecimento se demonstre acessível, pode receber um aumento na procura por esse público.

De acordo com Kamio e Sassi (2010) o turismo, além de contribuir para o desenvolvimento local e agregar economicamente, ele também pode promover justiça social, conservação cultural e ambiental natural, dessa forma não haver acessibilidade nos hotéis, impacta negativamente na responsabilidade social da empresa. Duarte, Santos e Souza (2015) lembram turismo é para todos, então, é preciso que a acessibilidade se torne um tópico de importância para os gerentes dos hotéis, tendo em vista que Shimosakai (2009) informa que o conceito de acessibilidade e inclusão não é algo presente na sociedade brasileira na maioria das situações e continua, abordando que as empresas turísticas que tem os estabelecimentos ou serviços adaptados não costumam identificar em seus materiais de divulgação, impactando assim, negativamente na “experiência única” do turismo.

Assim, García - Caro, Wall e Buhalis (2012) consideram a necessidade de adaptar as facilidades e serviços às novas necessidades que estão surgindo na sociedade e conquistar esse mercado formado pelas pessoas com deficiência. Duarte, Santos e Souza (2015) consideram necessário, a sensibilização dos empresários em relação ao público PcD e PcMR, tendo em vista

que em algum momento do nosso ciclo de vida, faremos parte desse público que demanda por um turismo acessível.

2.4 ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO E AS NORMAS DA ABNT

No Brasil, existem algumas leis, normas, decretos que regem o quesito de acessibilidade e como realizá-la, como por exemplo, a Lei nº 13.146/2015 de inclusão da pessoa com deficiência ou Estatuto da Pessoa com Deficiência, a Lei nº 10.098 de 19 de Dezembro de 2000 estabelece normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das PcD ou PcMR, também existem algumas normas técnicas da ABNT que estabelecem critérios e parâmetros técnicos a serem levados em consideração em construções, adaptações de meio urbano ou rural às condições de acessibilidade (ABNT, 2015), o Decreto nº 9.296 / 2018 e o embasamento do desenho universal.

Com isto, a grande quantidade de informação é algo importante a ser levado em consideração quando há o desejo de falar de acessibilidade e as necessidades das adaptações para a hotelaria, como forma de tornar o trabalho mais visual e dinâmico, utilizarei o Decreto nº 9.296/2018 que regulamenta o artigo 45 da Lei nº 13.146 que dispõe sobre hotéis e similares para guiar os tópicos necessários sobre a concepção e a implementação dos projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares, no quadro abaixo estão os artigos e anexos do decreto que serão utilizados e a NBR 9050 / 2015 para tornar o entendimento do assunto dinâmico e visual.

Quadro 9 – Decreto nº 9.296 de 2018.

Decreto nº 9.296, 2018 *Regulamenta o art. 45 da Lei nº 13.146 / 2015 Decreta:		
Artigo 01	Artigo 02	Artigo 03
Projetos arquitetônicos de hotéis, pousadas e estruturas similares deverão atender aos princípios do desenho universal e ter a ABNT como referência.	Disponibilização de ajudas, recursos e dormitórios adaptados.	Divisão da proporção dos 10% mínimo de dormitórios acessíveis em estabelecimentos já existentes, construídos, ampliados, reformados ou com projeto arquitetônico protocolado nos órgãos competentes entre 30/junho/2004 e 02/janeiro/2018.
Artigo 04	Artigo 05	Artigo 06
Divisão da proporção dos 10% mínimo de dormitórios acessíveis em estabelecimentos já existentes, construídos até 29/junho/2004 terão um prazo máximo de 4 anos para atender esta demanda.	Os hotéis, as pousadas e as estruturas similares que sejam constituídos sob a forma de microempresa ou empresa de pequeno porte obedecerão a regulamentação específica, observado o disposto no art. 122 da Lei nº 13.146, de 2015.	Este decreto entra em vigor na data de sua publicação

Fonte: Decreto nº 9.296 de 2018.

Quadro 10 – Anexos do Decreto nº 9.296 de 2018.

Decreto nº 9.296, 2018 <u>Anexos</u>		
Anexo I Características construtivas e recursos de acessibilidade	Anexo II Ajudas técnicas e recursos de acessibilidade	Anexo III Ajudas técnicas e recursos de acessibilidade exigíveis sob demanda
Dimensões de acesso, de circulação, de manobra, de alcance e de mobiliário estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT para dormitórios acessíveis.	Vão de passagem livre mínimo de oitenta centímetros para a porta da unidade e para a porta do banheiro.	Cadeiras de roda.
Banheiro que atenda integralmente as especificações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT.	Barra de apoio no box do chuveiro.	Cadeiras adaptadas para banho.
Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo	Chuveiro equipado com barra deslizante, desviador para ducha manual e controle de fluxo	

(ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.	(ducha/chuveiro) na ducha manual (chuveirinho), o qual deverá estar sempre posicionado na altura mais baixa quando da chegada do hóspede.	Materiais de higiene identificado em braile e embalagens em formatos diferentes.
Condições de circulação, aproximação e alcance de utensílios e instalações estabelecidas na norma técnica de acessibilidade da ABNT, quando houver cozinha ou similar na unidade.	Olhos mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros.	Materiais impressos disponíveis em formato digital, braile, fonte ampliada com contraste, a exemplo de formulários impressos, informações sobre facilidades e serviços oferecidos dentre outros, feitos sob demanda.
Olhos mágicos instalados nas portas nas alturas de cento e vinte e cento e sessenta centímetros	Campinha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela.	Cardápio em braile e fonte ampliada com contraste.
Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.	Sistema magnético de tranca das portas dos dormitórios que permita autonomia ao hóspede com deficiência visual, surdo ou surdo-cego, além de informações em relevo, ranhuras ou cortes nos escaninhos de leitura e nos cartões magnéticos.	Relógio despertador/alarme vibratório.
Campinha (batidas na porta) sonora e luminosa intermitente (flash) na cor amarela	Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.	Dispositivos móveis com chamada em vídeo e mensagem disponibilizados nas áreas comuns do estabelecimento ou aplicativo de comunicação criado nos termos estabelecidos no Título IV da Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, da Anatel, que aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo.
Sinalização de emergência, para os casos de incêndio ou perigo, sonora e luminosa intermitente (flash) na cor vermelha.	Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.	
Aparelho de televisão com dispositivos receptores de legenda oculta e de áudio secundário.	Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal, quando o dormitório disponibilizar esse tipo de aparelho.	

Telefone com tipologia ampliada e com amplificador de sinal.		
--	--	--

Fonte: Decreto nº 9.296 de 2018.

Como observado acima e também na lei nº 10.098/2000, que será abordada no decorrer desta pesquisa, é utilizado a ABNT para definir os parâmetros e normas no quesito de acessibilidade, para esta pesquisa mantereí as informações na NBR 9050/2015 que estabelece critérios para acessibilidade em edificações mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e a NBR 1637/2016 que estabelece critérios e parâmetros para a elaboração do projeto de sinalização tátil no piso.

A NBR 9050 / 2015 tem como objetivo estabelecer critérios e parâmetros técnicos a serem observados para projetos de construção, instalação, adaptação às condições de acessibilidade.

2.4.1 SINALIZAÇÃO

De acordo com a NBR 9050, as informações essenciais aos espaços nas edificações, no mobiliário e nos equipamentos urbanos devem seguir o princípio dos dois sentidos, a informação deve ocorrer através do uso de no mínimo dois sentidos, a as informações devem ser de forma visual, sonora ou tátil conforme a tabela abaixo:

Tabela 1 – Aplicação e formas de informação e sinalização.

Aplicação	Instalação	Categoria	Tipos		
			Visual	Tátil	Sonora
Edificação/ espaço/ equipamentos	Permanente	Direcional/ informativa			
		Emergência			
	Temporária	Direcional/ informativa			
		Emergência			
Mobiliários	Permanente	Informativa			
	Temporária	Informativa			

NOTA As peças de mobiliário contidas nesta Tabela são aquelas onde a sinalização é necessária, por exemplo, bebedouros, telefones etc.

Fonte: ABNT, 2015.

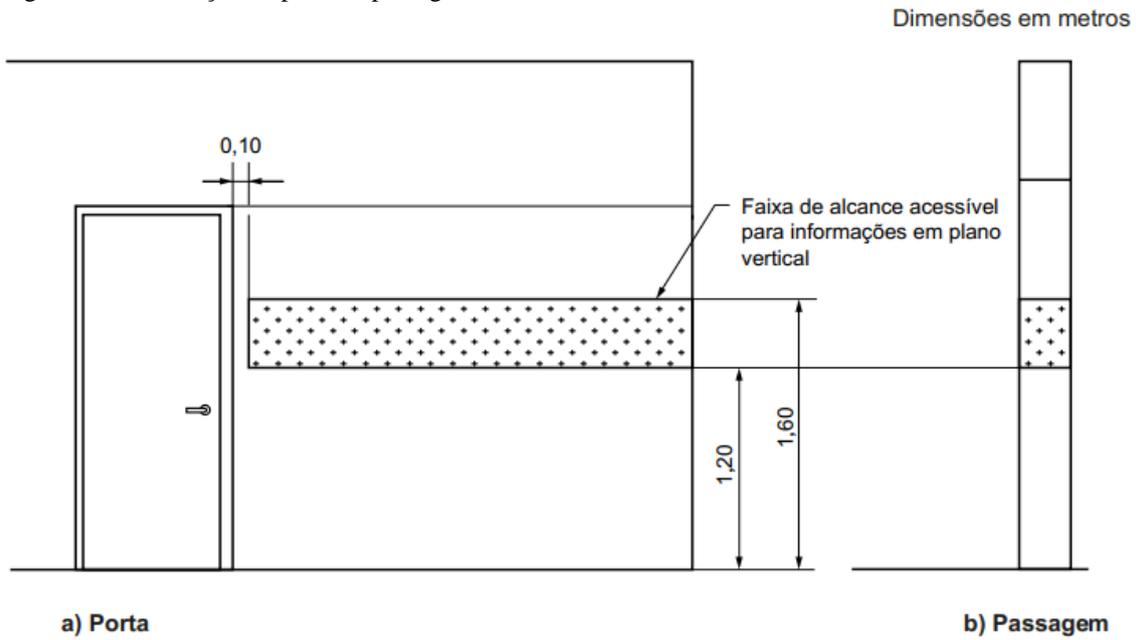
Na questão de sinalização de portas e passagens, a informação deve ser visual, associada a sinalização tátil ou sonora, conforme a tabela acima, devem ser sinalizadas com números e/ou letras e/ou pictogramas e ter sinais com texto em relevo, incluindo Braille (ABNT, 2015).

A sinalização deve considerar de acordo com a NBR 9050:

- A sinalização deve estar localizada na faixa de alcance entre 1,20m e 1,60m em plano vertical, conforme figura abaixo. Quando instalada entre 0,90m e 1,20m, deve estar na parede ao lado da maçaneta em plano inclinado entre 15° e 30° da linha horizontal;
- A sinalização, quando instalada nas portas, deve ser centralizada, e não pode conter informações táteis. Para complementar a informação instalada na porta, deve existir informação tátil ou sonora, na parede adjacente a ela ou no batente, conforme figura abaixo;
- Em portas duplas, com maçaneta central, instalar ao lado da porta direita;
- Nas passagens a sinalização deve ser instalada na parede adjacente, conforme figura abaixo;

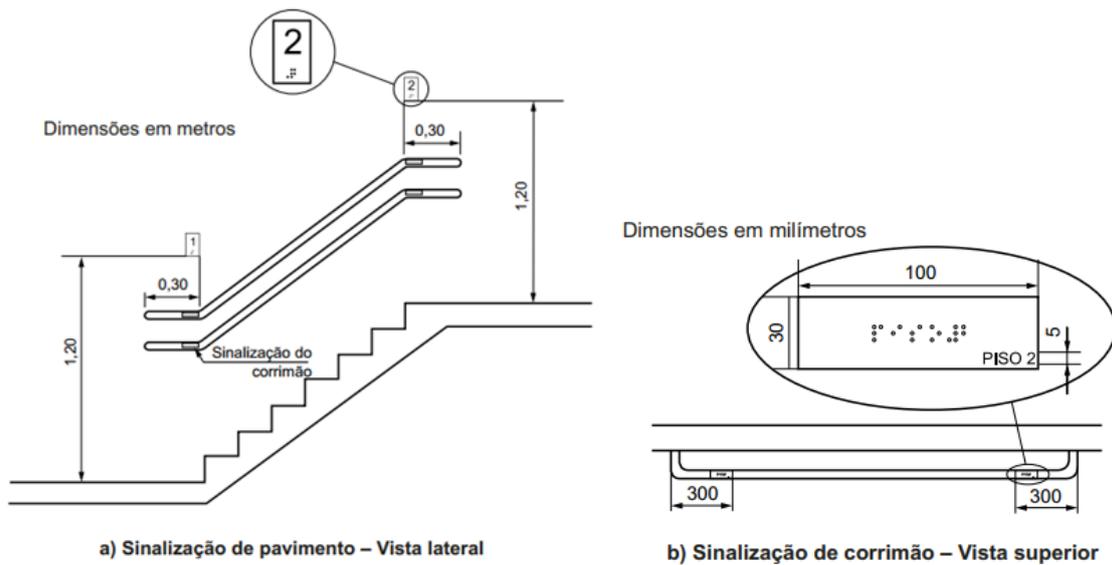
- Os elementos de sinalização devem ter formas que não agridam os usuários, evitando cantos vivos e arestas cortantes.

Figura 1 – Sinalização de portas e passagens – Faixa de alcance acessível.



Para sinalização de escadas fixas e rampas, é preciso ter a sinalização tátil identificando o pavimento, essa sinalização deve ser instalada conforme figura abaixo:

Figura 2 – Sinalização de pavimento e corrimão.



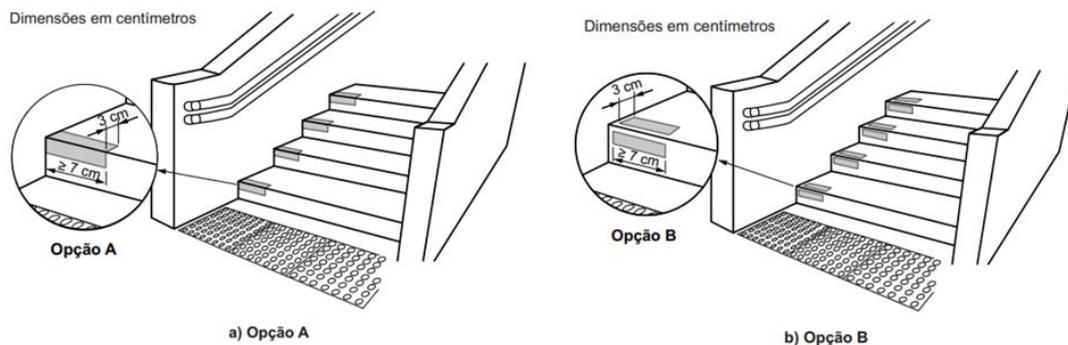
Fonte:

ABNT, 2015.

A sinalização de degraus é dividida em duas partes; sinalização de degraus isolados e de degraus de escadas. É considerado degrau isolado a sequência de até dois degraus, o desnível precisa ser sinalizado em toda sua extensão, no piso e no espelho, com uma faixa de no mínimo 3 cm de largura contrastante com o piso adjacente, preferencialmente fotoluminescente ou retroiluminado. Para degraus de escadas a sinalização deve ser (ABNT,2015):

- Aplicada aos pisos e espelhos em suas bordas laterais e/ou nas projeções dos corrimãos, contrastante com o piso adjacente, preferencialmente fotoluminescente ou retroiluminado, conforme as opções abaixo;
- Igual ou maior que a projeção dos corrimãos laterais, e com no mínimo 7 cm de comprimento e 3 cm de largura;
- Fotoluminescente ou retroiluminada, quando se tratar de saídas de emergência e/ou rota de fuga.

Figura 3 – Sinalização de degraus.



Fonte:

ABNT, 2015.

A sinalização de elevadores e plataformas elevatórias devem seguir as informações na ABNT NM 313 e ABNT NBR ISSO 9386-1 e ter todas as suas informações em relevo e em Braille, o número do pavimento, em tamanho 16, deve estar localizado nos batentes externos, indicando o andar (ABNT, 2015).

Os planos e mapas acessíveis são representações visuais, táteis e /ou sonoras que servem para orientação e localização de lugares, rotas, fenômenos geográficos, cartográficos e espaciais (ABNT, 2015).

Existem também sinalizações para indicar se um ambiente é acessível ou não, e são chamadas de “Símbolo”, e ele precisa ser legível, de fácil compreensão e se necessário em alto relevo, pois tem a finalidade de ser compreensível para pessoas analfabetas, com baixa visão,

cegas e estrangeiras e precisa estar localizado em áreas de fácil visualização pelo público (ABNT, 2015). Os símbolos que existem são:

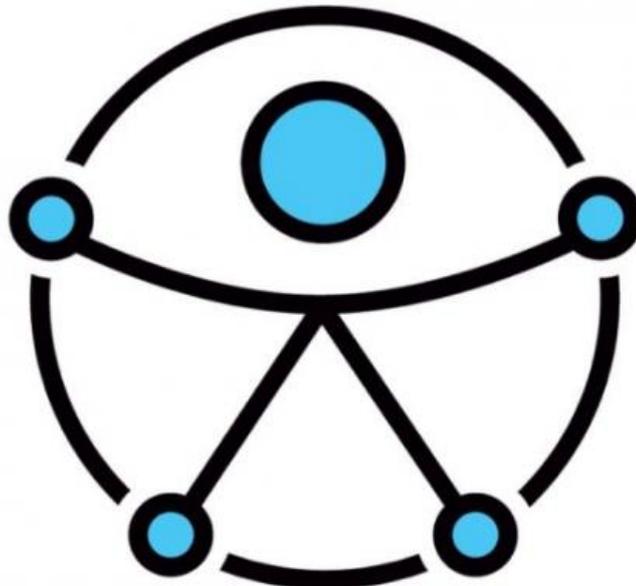
- Símbolo Internacional de Acesso (SAI);
- Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Visual;
- Símbolo Internacional de Pessoas com Deficiência Auditiva;
- Símbolos Complementares.

Existem outros símbolos como o de nanismo; pessoas com deficiência cognitiva; pessoa com baixa visão; ente outros.

A ONU, em novembro de 2015, anunciou o novo símbolo da acessibilidade, sendo chamado de “logotipo acessibilidade” que é neutro e imparcial e tem como objetivo simbolizar a esperança e a igualdade de acesso para todos.(ADEVA, 2015)

O círculo na figura representa o alcance global, a figura simétrica conectada no círculo é para representar a harmonia entre os seres humanos em sociedade e os braços abertos simboliza a inclusão para as pessoas de todos os níveis, em todos os lugares e foi criado com o objetivo de incluir a acessibilidade à informação, serviços, tecnologias de comunicação como também o acesso físico (ADEVA, 2015).

Figura 4 – Novo Símbolo da Acessibilidade



Fonte: ADEVA, 2015.

Figura 5 – Símbolo Internacional de Acesso forma A e B.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 6 – Símbolo internacional de pessoas com deficiência visual.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 7 – Símbolo internacional de pessoas com deficiência auditiva.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 8 – Símbolos complementares.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

A importância da sinalização tátil e visual no piso é de extrema importância pois esta sinalização que auxilia a PcD a se locomover pelo local, ela tem como função identificar perigos; orientar o sentido do deslocamento; informar mudanças de direção e orientar o posicionamento adequado para o uso de equipamentos ou serviços (ABNT, 2016).

De acordo com a NBR 16537 / 2016 e NBR 9050 / 2015 existem dois tipos de piso tátil; alerta, é utilizado para sinalizar situações de perigo ou mudança de direção no trajeto e o piso tátil direcional, é utilizado para sinalizar caminhos e rotas acessíveis seguras. Ambos os tipos de piso precisam atender aos seguintes requisitos:

- a) Ser antiderrapante em qualquer condição, devendo ser garantida a condição antiderrapante durante todo o ciclo de vida da edificação/ambiente, tanto em áreas externas como internas;
- b) Ter relevo contrastante em relação ao piso adjacente, com a finalidade de ser percebida por pessoas com deficiência visual e bengalas longas.
- c) Ter contraste de luminância em relação ao piso adjacente.

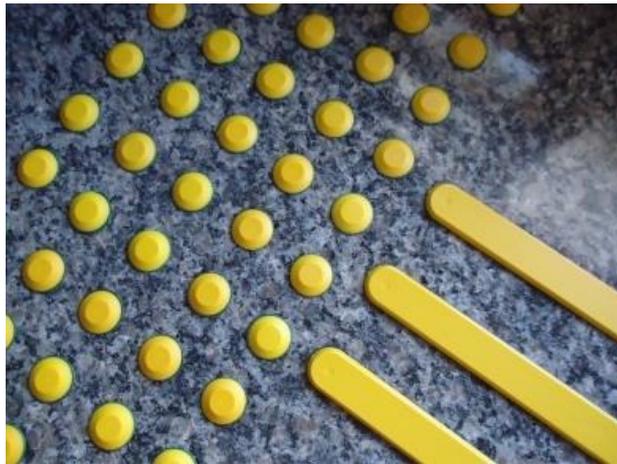
Os pisos têm diferentes tipos de instalação, para ilustrar segue as figuras abaixo:

Figura 9 – Piso Tátil de Alerta e Direcional.



Fonte: (ACESSIBILIDADE, 2016)

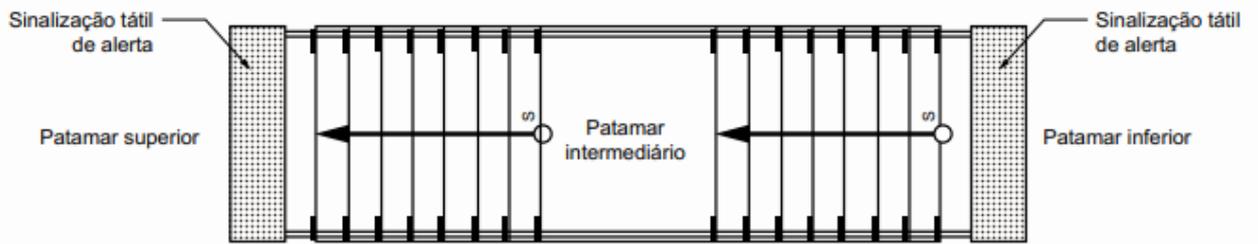
Figura 10 – Piso Tátil de Alerta e Direcional instalados diretamente no piso.



Fonte: (ACESSIBILIDADE, 2016)

A sinalização tátil para patamares de escadas e rampas é um pouco diferente da sinalização no piso, algumas vezes pode ocorrer a interrupção da sinalização então, o artigo 5 da Lei nº 10.098 /2000 informa que o projeto de elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário devem seguir os parâmetros da ABNT no quesito de rampas, escadas, entre outros. Em patamares de escadas e rampas não pode haver sinalização tátil de alerta, com isto os corrimãos contínuos serão a linha-guia para orientar a circulação, é possível observar esta situação na figura abaixo, contudo em algumas situações a sinalização existe no início e no final de cada trecho de escada ou rampa, cada situação será exemplificada com as figuras abaixo (ABNT,2015).

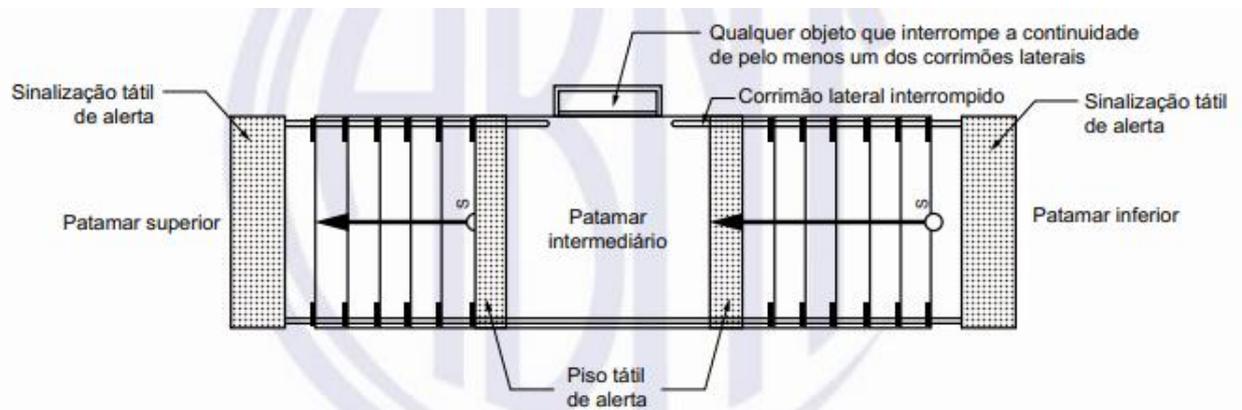
Figura 11 – Patamares de escadas e rampas contínuas.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2016.

- a) Existência de elementos interrompendo pelo menos um dos corrimãos.

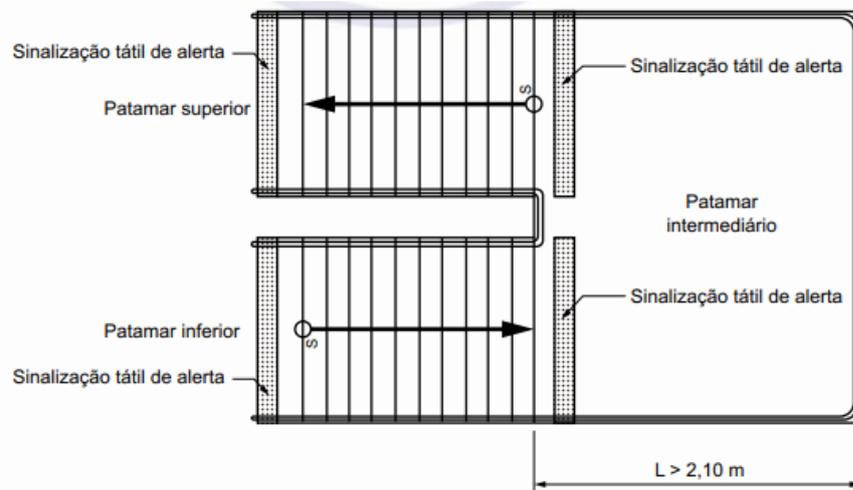
Figura 12 – Patamares de escada ou rampa com interrupção de corrimão.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2016.

- b) Patamar de comprimento superior a 2,10 m.

Figura 13 – Patamar de escada ou rampa com comprimento superior a 2,10 m.

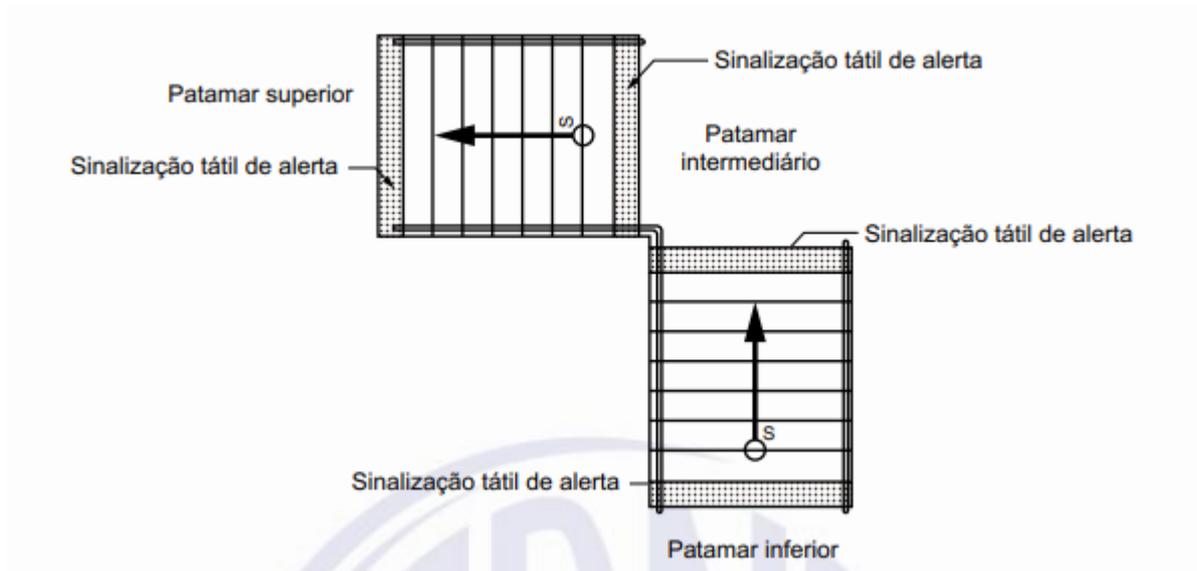


Fonte:

Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2016.

- c) Patamar com circulação adjacente.

Figura 14 – Patamar de escada ou rampa com circulação adjacente.

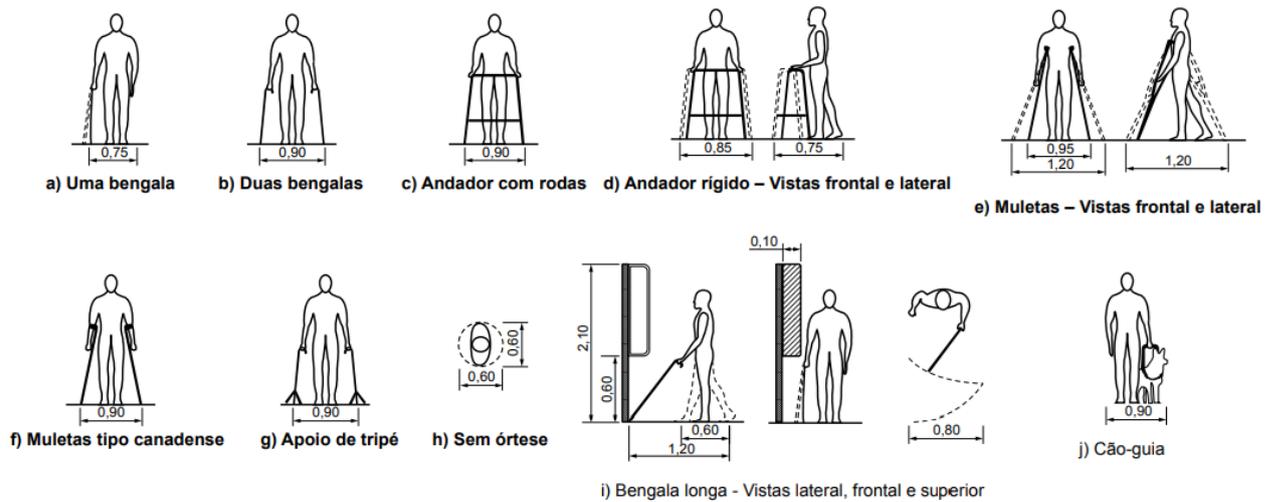


Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2016.

2.4.2 PARÂMETROS ANTROPOMÉTRICOS

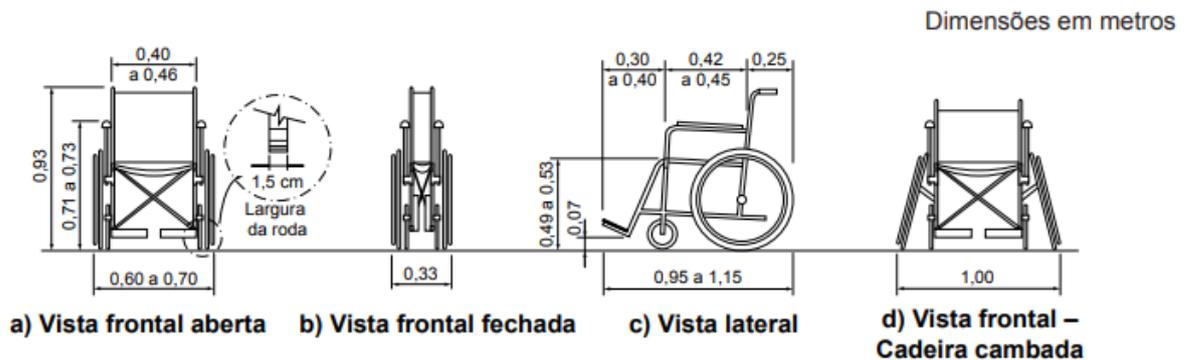
A NBR 9050/2015 estabelece alguns parâmetros antropométricos que são utilizados pela norma para definir a altura, espaço do ambiente, distância entre objetos, localização ideal para as sinalizações, altura de mesas, entre outros, contudo este trabalho não visa informar detalhadamente as métricas, somente abordar uma visão geral do assunto e trazer o entendimento visual para o trabalho tendo em vista a necessidade do hotel em ter um local acessível. A NBR 9050/2015 utilizou medidas entre 5% a 95% da população brasileira para definir as dimensões demonstradas abaixo.

Figura 15 – Referenciais de deslocamento de pessoas em pé.



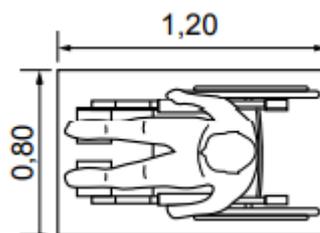
Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 16 – Dimensões referenciais para cadeiras de rodas manual, motorizada e esportiva.



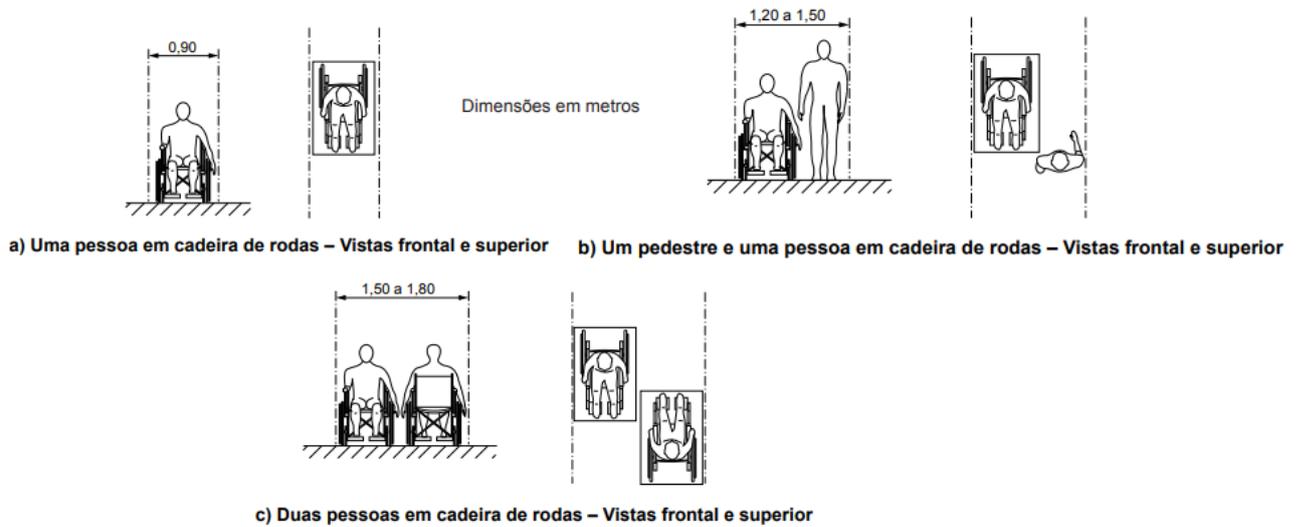
Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 17 – Dimensões do Módulo de Referência



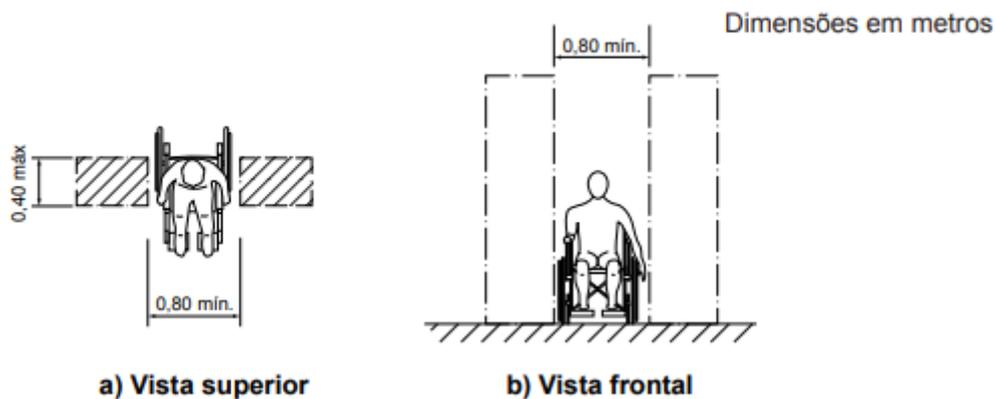
Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 18 – Largura para deslocamento em linha reta.



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 19 – Transposição de obstáculos isolados.



Fonte:

Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

A norma também dispõe de medidas de alcance manual, com várias exemplificações como o alcance da pessoa em pé, pessoa sentada, pessoa em cadeiras de roda, alcance lateral com e sem deslocamento de tronco, também define dimensões para superfície de trabalhos, ângulo de braço, ângulos de tração, caso o leitor deseje um aprofundamento do assunto é só consultar a norma.

2.4.3 MAÇANETAS, BARRAS ANTIPÂNICO, PUXADORES E CONTROLES.

Os elementos de acionamento para abertura de portas devem possuir formato de fácil pega, não exigindo firmeza, precisão ou torção do pulso para seu acionamento e seguir as

especificações abaixo da NBR 9050 / 2015. As barras antipânico devem ser apropriadas ao tipo de porta em que são instaladas e devem atender integralmente ao disposto na NBR 11785 (ABNT,2015).

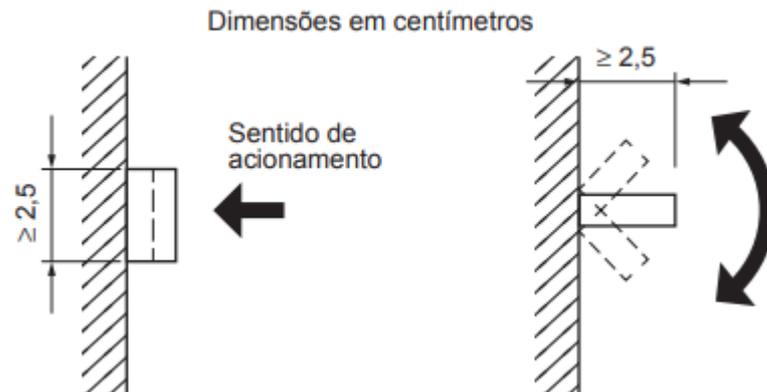
Quadro 11 – Tipos de elementos de acionamento.

	Maçanetas	Puxadores Verticais	Puxadores Horizontais
Tipo	Alavanca, preferencialmente	--	--
Tamanho	100 mm de comprimento e acabamento sem arestas e recurvado na extremidade	Comprimento mínimo de 0,30 m e diâmetro entre 25 mm e 25 mm	Diâmetro entre 25 mm e 45 mm
Distância da superfície da porta	Mínimo de 40 mm	Mínimo de 40 mm	Mínimo de 40 mm
Distância do piso acabado	Devem ser instalados a uma altura entre 0,80 m e 1,10 m do piso acabado	Devem ser instalados a uma altura entre 0,80 m e 1,10 m do piso acabado	Devem ser instalados a uma altura entre 0,80 m e 1,10 m do piso acabado

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Os controles, botões, teclas e similares devem ser acionados através de pressão ou de alavanca, no caso do sistema de travamento em sanitários, vestiários e provadores, recomenda-se que siga os princípios do desenho universal e ser preferencialmente do tipo alavanca (Figura 21 a) ou modelo tranqueta (Figura 21 b) de fácil manuseio que possa ser acionado com o dorso da mão.

Figura 20 – Controles – Vista Lateral



Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Figura 21 – Modelos de acionador



a) Modelo de alavanca

Fonte: <https://www.leroymerlin.com.br/>



b) Modelo de tranqueta

A ABNT estabelece as dimensões das alturas de controles e acionadores também, como por exemplo a tomada deve ter no máximo 1 metro de altura e no mínimo 40 cm de distância do chão, já a maçaneta da porta precisa ficar em torno de 1,10 metros e 80 cm, entre outros.

2.4.4 SANITÁRIOS E BANHEIROS

O artigo 6 da Lei nº 10.098 /2000 informa que no mínimo deve existir um sanitário acessível e um lavatório que atendem as normas da ABNT em parques, praças, jardins e espaços livres públicos e o artigo 11 dispõe sobre a acessibilidade nos edifícios públicos ou de uso

coletivo, informa que os edifícios devem dispor de um banheiro acessível com seus equipamentos e acessórios distribuídos para que possam ser utilizados por PcD ou PcMR, os sanitários, banheiros e vestiários acessíveis devem obedecer os parâmetros da NBR 9050 /2015 quanto:

- a) Às quantidades mínimas necessárias;
- b) Localização;
- c) Dimensões dos boxes;
- d) Posicionamento;
- e) Características das peças;
- f) Acessórios;
- g) Barras de apoio;
- h) Comandos;
- i) Características de pisos e desnível.

Segundo a NBR 9050/2015, os espaços, peças e acessórios devem atender aos conceitos de acessibilidade, como as áreas mínimas de circulação, de transferência e de aproximação, alcance manual, empunhadura, abordados na seção anterior.

Quadro 12 – Especificações para os sanitários e banheiros.

Tolerância Dimensional	Os valores identificados como máximos e mínimos nesta Seção devem ser considerados absolutos, e demais dimensões devem ter tolerâncias de mais ou menos 10 mm.
Localização	Os sanitários e banheiros acessíveis devem localizar-se em rotas acessíveis, próximas à circulação principal, próximas ou integradas às demais instalações sanitárias, evitando estar em locais isolados para situações de emergências ou auxílio, e devem ser devidamente sinalizados conforme Seção 5. Recomenda-se que a distância máxima a ser percorrida de qualquer ponto da edificação até o sanitário ou banheiro acessível seja de até 50 m.
Quantificação	As instalações sanitárias acessíveis nas edificações e espaços de uso público e coletivo devem estar distribuídas nas proporções e especificidades construtivas estabelecidas nesta seção. O número mínimo de sanitários acessíveis está definido na Tabela
Características	Os sanitários, banheiros e vestiários acessíveis devem possuir entrada independente, de modo a possibilitar que a pessoa com deficiência possa utilizar a instalação sanitária acompanhada de uma pessoa do sexo oposto.

	Devem ser instalados dispositivos de sinalização de emergência em sanitários, banheiros e vestiários acessíveis (como especificado abaixo)
--	--

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

Quadro 13 – Número mínimo de sanitários acessíveis.

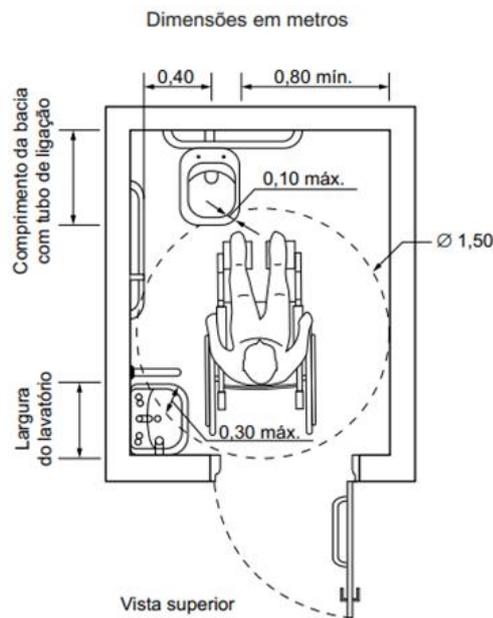
Edificação de uso	Situação da edificação	Número mínimo de sanitários acessíveis com entradas independentes
Público	A ser construída	5% do total de cada peça sanitária, com no mínimo um, para cada sexo em cada pavimento, onde houver sanitários
	Existente	Um por pavimento, onde houver ou onde a legislação obrigar a ter sanitários
Coletivo	A ser construída	5 % do total de cada peça sanitária, com no mínimo um em cada pavimento, onde houver sanitário
	A ser ampliada ou reformada	5 % do total de cada peça sanitária, com no mínimo um em cada pavimento acessível, onde houver sanitário
	Existente	Uma instalação sanitária, onde houver sanitários
Privado áreas de uso comum	A ser construída	5 % do total de cada peça sanitária, com no mínimo um, onde houver sanitários
	A ser ampliada ou reformada	5 % do total de cada peça sanitária, com no mínimo um por bloco
	Existente	Um no mínimo

Obs₁: As instalações sanitárias acessíveis que excederem a quantidade de unidades mínimas podem localizar-se na área interna dos sanitários.

Fonte: Associação Brasileira de Normas Técnicas, 2015.

As dimensões do sanitário acessível e do boxe sanitário acessível devem garantir o posicionamento das peças sanitárias e os seguir os parâmetros escritos na NBR 9050/2015.

Figura 22 – Medidas mínimas de um sanitário acessível.



Fonte: ABNT, 2015.

2.4.5 RAMPAS E ESCADAS

De acordo com a NBR 9050 / 2015 são consideradas rampas, às superfícies de piso com declividade igual ou superior a 5% e devem atender as condições:

- Revestimento – O material de revestimento e acabamento devem ter superfície regular, firme, estável, não trepidante para dispostos com rodas e antiderrapante, sob qualquer condição (seco ou molhado).
- Inclinação – A inclinação da superfície deve ser de até 2% para pisos internos e de até 3% para pisos externos. A inclinação longitudinal da superfície deve ser inferior a 5%. Inclinações iguais ou superiores a 5% são consideradas rampas.
- Desníveis – Os desníveis devem ser evitados em rotas acessíveis.

Para garantir que uma rampa é acessível, são definidos limites máximos de inclinação, os desníveis a serem vencidos e o número máximo de segmentos, a norma segue abordando inclinação, desníveis e número de segmentos para rampas (ABNT, 2015).

No quesito de escadas a norma define que uma sequência de três degraus ou mais é considerada escada, as dimensões dos pisos e espelhos devem ser constantes em toda escada ou degraus isolados, a largura das escadas deve ser estabelecida de acordo com o fluxo de pessoas

conforme a ABNT NBR 9077, mas é preciso levar em consideração a largura mínima de 1,20 (ABNT,2015).

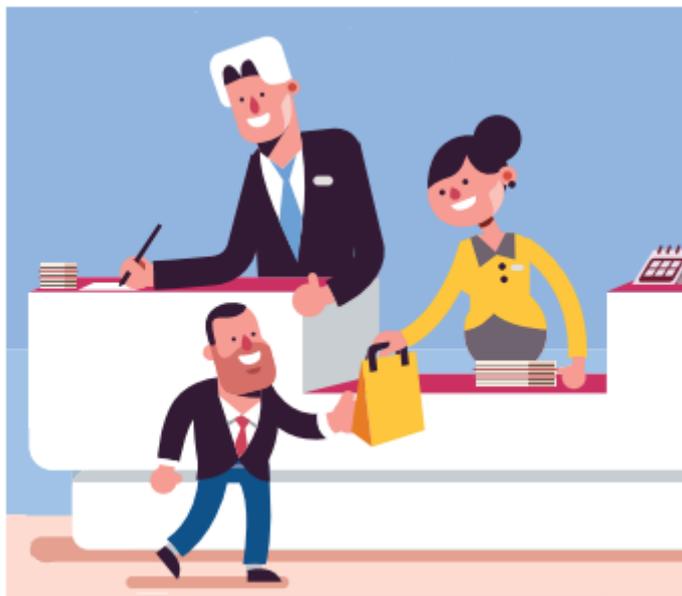
2.4.6 BALCÃO DE INFORMAÇÃO

Os balcões de atendimento acessíveis devem ser facilmente identificados e localizados em rotas acessíveis, que de acordo com a NBR 9050 /2015 são:

“A rota acessível é um trajeto contínuo, desobstruído e sinalizado, que conecta os ambientes externos e internos de espaços e edificações, e que pode ser utilizada de forma autônoma e segura por todas as pessoas. A rota acessível externa incorpora estacionamentos, calçadas, faixas de travessias de pedestres (elevadas ou não), rampas, escadas, passarelas e outros elementos da circulação. A rota acessível interna incorpora corredores, pisos, rampas, escadas, elevadores e outros elementos da circulação”

O projeto de iluminação deve assegurar que a face do atendente seja uniformemente iluminada (ABNT, 2015).

Figura 23 – Exemplo de balcão de atendimento acessível.



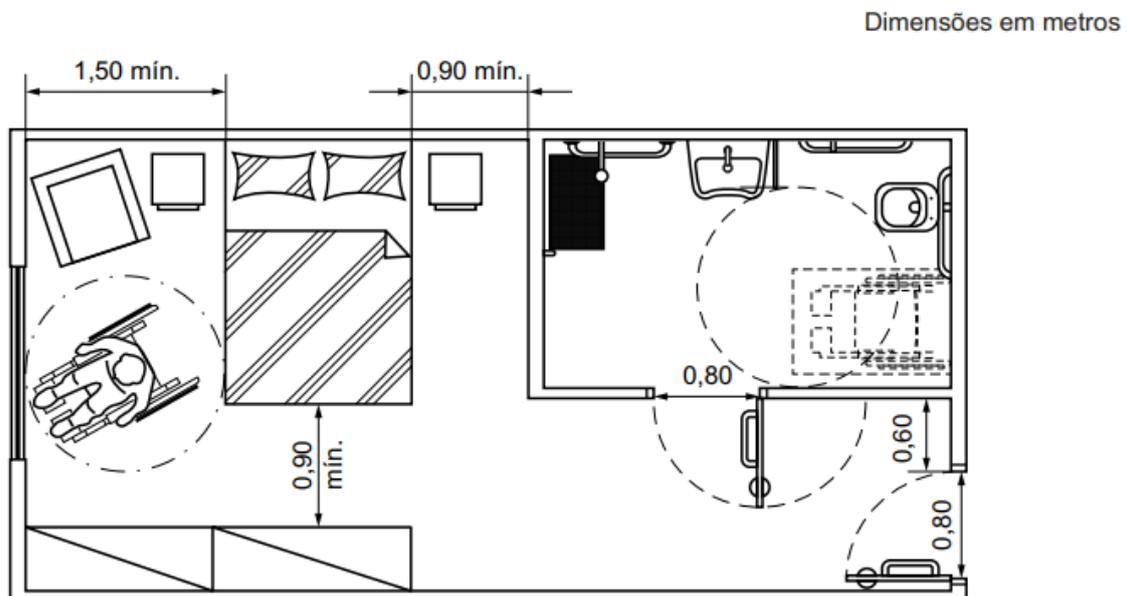
Fonte: MTUR (2016).

2.4.7 RESTAURANTES E LOCAIS DE HOSPEDAGEM

Os restaurantes, refeitórios e bares devem possuir pelo menos 5% do total de mesas, com no mínimo uma acessíveis a PcD e PcMR, essas mesas devem ser interligadas a uma rota acessível, a rota acessível deve incluir o acesso ao sanitário acessível; as mesas devem ser distribuídas de forma a estar integradas às demais e em locais onde sejam oferecidos todos os serviços e comodidades disponíveis no estabelecimento; nos locais em que as refeições sejam feitas em balcões ou balcões de autosserviço deve-se consultar a NBR 9050 / 2015 e quando possuir cardápio, ao menos um exemplar deve estar em Braille e em texto com caracteres ampliados.

Nos hotéis de acordo com a NBR 9050 /2015, os auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, devem ser acessíveis. Os dormitórios acessíveis com banheiros não podem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviço e localizados em rota acessível, o percentual mínimo de dormitórios é 10%, de acordo com o Decreto nº 9.296, 2018.

Figura 24 – Dormitório acessível com banheiro – Área de circulação mínima – Vista Superior



Fonte: ABNT, 2015.

3. PROCEDIMENTO METODOLOGICOS

A metodologia de pesquisa desenvolvida busca investigar se a acessibilidade pode se tornar um fator de competitividade para a hotelaria, buscando entender os fatores que influenciam na escolha de um hotel pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

De acordo com (GIL, 2008) para que o conhecimento possa ser considerado científico, é preciso determinar o método, caminho para se chegar a um determinado fim, que possibilitou chegar a este conhecimento, identificar as operações mentais e técnicas que possibilitaram a sua verificação.

Os objetivos metodológicos utilizado serão os métodos exploratório e descritivo.

Será utilizado o método indutivo, que é um método que parte do particular para generalização (GIL, 2008).

Nos procedimentos técnicos será utilizado materiais bibliográficos e coleta de dados por meio de um questionário online, este projeto tende a usar a abordagem quantitativa, pois tem uma metodologia exploratória.

3.1 FORMA DE ABORDAGEM

A forma de abordagem é uma pesquisa qualitativa que considera o que pode ser quantificável, utilizando números para traduzir opiniões e informações para classificar e analisa-las, é preciso utilizar técnicas estatísticas como percentagem, média, entre outros (KAUARK; MEDEIROS; MANHÃES, 2010).

3.2 OBJETIVOS METODOLÓGICOS

Os objetivos metodológicos da pesquisa são: exploratório e descritivo. O método exploratório tem a finalidade de ampliar o conhecimento de um determinado fenômeno, explorando a realidade e buscando um maior conhecimento para em seguida planejar a pesquisa descritiva (ZANELLA, 2013) e Gil (2008) considera também esse tipo de pesquisa como primeira etapa de uma investigação mais ampla. E o método descritivo é quando o pesquisador não interfere nos fatos, apenas registra e descreve (PRODANOV; FREITAS, 2013) e de acordo com Gil (2008 p.28):

“As pesquisas deste tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. [...] uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados”.

A técnica de coletas de dados utilizada foi questionário online no *Google Forms*.

3.3 AMOSTRA

A amostra é a parte da população que é tomada como objeto de investigação, subconjunto do universo ou população (GIL, 2008; KAUARK; MEDEIROS; MANHÃES, 2010). Existem alguns tipos de amostragem, como probabilística e não probabilística, neste trabalho foi utilizado a amostra não-probabilística por conveniência, por ser um trabalho acadêmico, constitui um processo menos rigoroso de amostragem e o processo é continuado até que a amostra atinja determinado tamanho, e é utilizado em estudos exploratórios que não é requerido elevado nível de precisão (FONSECA, 2002; PRODANOV; FREITAS, 2013)

3.4 COLETA DE DADOS

O método escolhido para coleta de dados foi o questionário como instrumento da pesquisa. O questionário pode ser aberto com questões dissertativas, fechados com questões objetivas ou mistos que tem os dois tipos de questões no mesmo instrumento, foi utilizado o questionário misto (FONSECA, 2002; KAUARK; MEDEIROS; MANHÃES, 2010).

A pesquisa foi realizada via redes sociais através de um questionário misto no *Google Forms*, com divulgação nas redes sociais como *Instagram* e *Facebook*, foi utilizado hashtags para identificar o perfil de PcD e PcMR e depois de encontrar a conta no *Instagram*, foi necessário entrar em contato via comentário nas fotos solicitando que respondesse o questionário, no *Facebook* foi necessário entrar em grupos de idosos e solicitar que eles respondessem o questionário. A coleta de dados ocorreu no período de 07/03/2020 até 28/09/2020, com o total final de respondentes de 182.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

“A análise de dados tem como objetivo identificar os procedimentos adotados pelo auto para obter informações dos dados coletados” (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 129-130). Existem alguns critérios para a análise, como: clareza no processo de análise de dados; encadeamento lógico de evidências; teste empírico; construção da explicação; comparação com literatura conflitante; comparações com literatura similar.

Dentro desses critérios, nesta pesquisa foi utilizado o encadeamento lógico que permite que o leitor acompanhe o processo de desenvolvimento da pesquisa; teste empírico que envolve uma comparação entre o observado durante a pesquisa e as hipóteses deduzidas; construção da explicação que é a análise dos dados explicada em forma de texto, de forma clara e objetiva e foi utilizado a comparação com literatura similar onde as hipóteses ou teorias são comparados com uma literatura similar (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Foi utilizado gráficos e quadros com a finalidade de demonstrar o resultado da pesquisa de forma visual e foi utilizado a literatura presente no referencial teórico para uma comparação com os dados presentes na pesquisa.

3.6 PROCEDIMENTOS TÉCNICOS

No quesito de procedimentos técnicos, foi utilizado a pesquisa bibliográfica que de acordo com Gil (2008) é desenvolvida a partir de material já elaborado como livros e artigos científicos e também foi utilizado o procedimento de levantamento, Fonseca (2002) aborda que existem duas formas de levantamento de uma amostra ou de uma população, de acordo com Gil (2008, p. 55) o levantamento é caracterizado pela interrogação direta das pessoas que se deseja conhecer e normalmente não é pesquisado uma população total e sim, seleciona-se uma amostra que é tomada como objeto de investigação

3.7 MÉTODOS

O método utilizado para a pesquisa foi indutivo, um método generalista, pois parte de algo particular para um mais amplo e com isso é possível inferir uma verdade geral ou universal não contida nas partes examinadas (GIL, 2008; PRODANOV; FREITAS, 2013).

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta pesquisa tem como objetivo saber se a acessibilidade pode se tornar um fator de competitividade para os hotéis. A pesquisa foi realizada com PcDs e PcMR, através de uma coleta de dados via redes sociais, a rede de escolha foi o *Instagram* e *Facebook*, o público foi abordado com uma mensagem informando sobre a pesquisa e solicitando que eles respondessem o formulário online.

O formulário tinha um tempo médio de resposta estimado em 5 minutos, foi realizado no *Google Forms*. O total de respondentes foi de 182 pessoas, sendo 68% mulheres e 32% homens de idade entre 1 a 60 anos. A pesquisa alcançou um público de 95% de PcD, entre estes a maioria são pessoas com deficiência ou seu responsável; pessoas com múltiplas deficiências; pessoa com deficiência mental ou intelectual ou seu responsável; pessoa com autismo e pessoa com deficiência auditiva. 5% são pessoas com mobilidade reduzida.

A pesquisa, por ser realizada via redes sociais, alcançou um público de várias cidades do Brasil, como Americana – SP, Angra dos Reis – RJ, Aracajú – SE, Belo Horizonte – MG, Brasília, Camaçari – BA, Curitiba – PR, Fortaleza – CE, Maceió – AL, Manaus – AM, Natal – RN, a cidade que teve mais respondentes foi a de São Paulo e Rio de Janeiro e também um respondente da Alemanha.

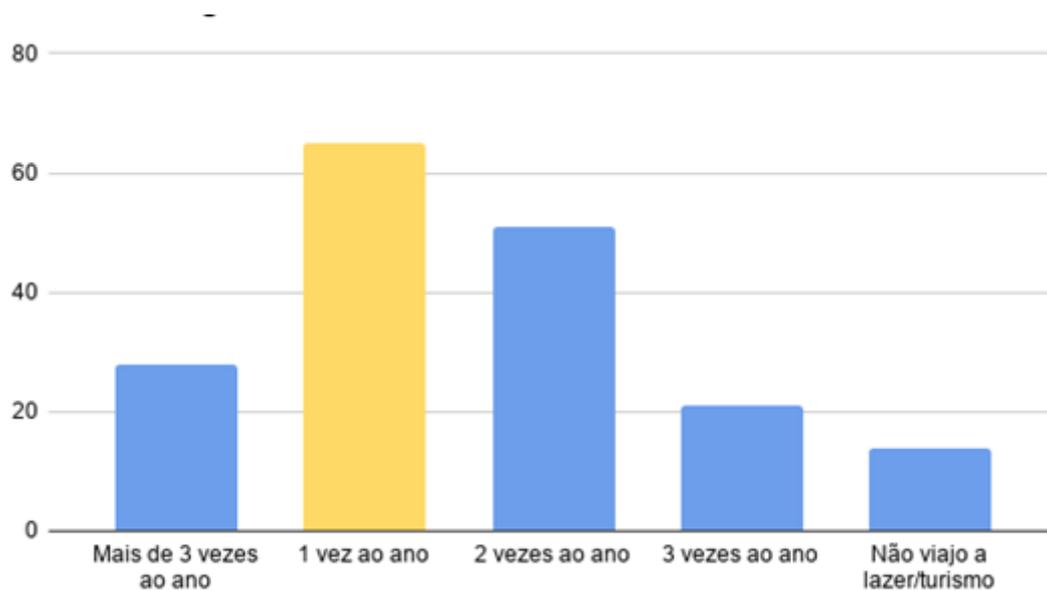
Quadro 14 – Idade e gênero dos respondentes.

IDADE DOS RESPONDENTES	
De 1 a 20 anos	14 respondentes – 7,6%
De 21 a 30 anos	82 respondentes – 45,0%
De 31 a 40 anos	55 respondentes – 30,2%
De 41 a 50 anos	21 respondentes – 11,5%
De 51 a 60 anos	8 respondentes – 4,3%
GÊNERO DOS RESPONDENTES	
Masculino	32 %
Feminino	68 %
QUANTITATIVO DE PcD E PcMR	
PcD	95%
PcMR	5%

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Questionados sobre o número de viagens a lazer / turismo que realizam por ano, os respondentes poderiam escolher entre 1 vez por ano a não viajo a lazer / turismo. 65 (36%) informam que viajam 1 vez por ano e 51 (28%) relataram que viajam 2 vezes por ano, como demonstrado no gráfico 3 abaixo:

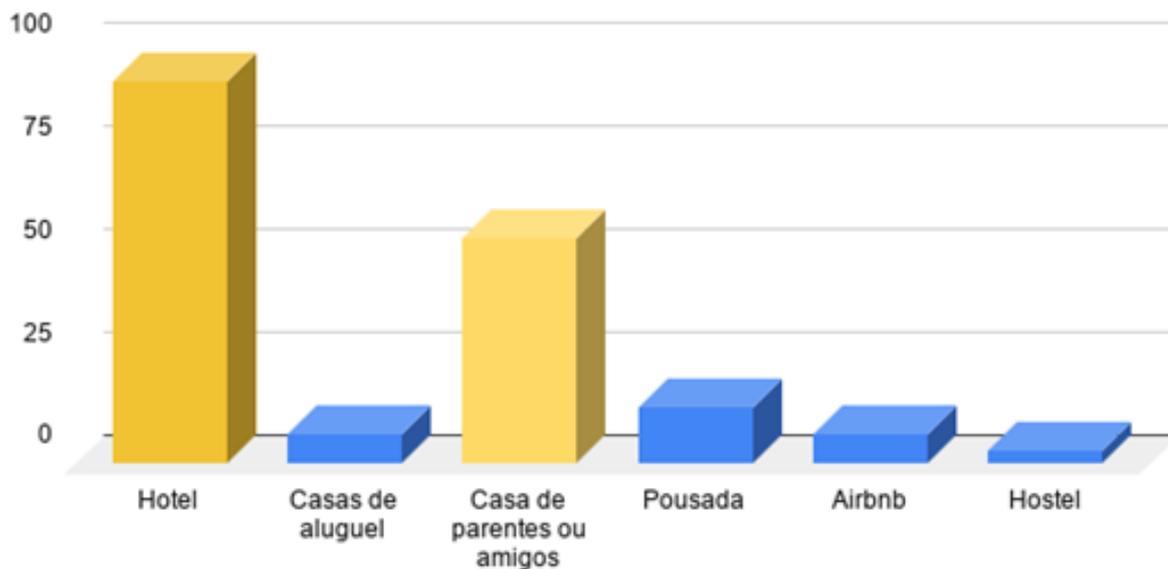
Gráfico 3 – Quantidade de viagens turísticas.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Importante ressaltar o meio de hospedagem que essas pessoas utilizam, as escolhas variavam entre hotel, casas de aluguel, casa de parentes ou amigos, pousada, airbnb e hostel. 93 (51%) dos respondentes informaram que o meio de hospedagem mais frequentes que utilizam é o Hotel, 55 (30%) dos respondentes informaram que se hospedam nas casas de amigos ou parentes, como apresenta no gráfico 4, com isso é possível levar em ressaltar a importância que a hotelaria tem dentro do turismo, sendo considerada a maior geradora de emprego e renda do setor (MEIRA; ANJOS, 2013).

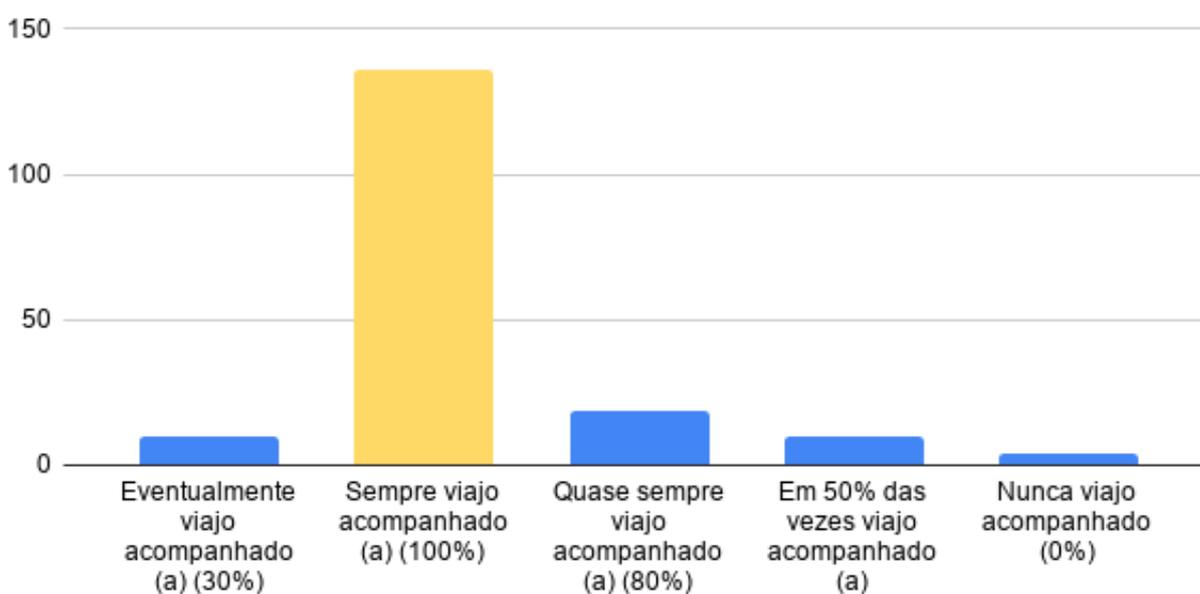
Gráfico 4 – Meio de hospedagem mais frequente utilizado.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Quando questionados com que frequência eles viajam a lazer/turismo, as opções de escolhas foram comparadas com porcentagem. 75% dos respondentes, totalizando 136, informaram que sempre viajam acompanhados (a) (100%) enquanto 10,4% informam que quase sempre viajam acompanhados (a) (80%) e 2% informaram que nunca viajam acompanhado (0%).

Gráfico 5 - Frequência que a PcD e PcMR viajam acompanhados.

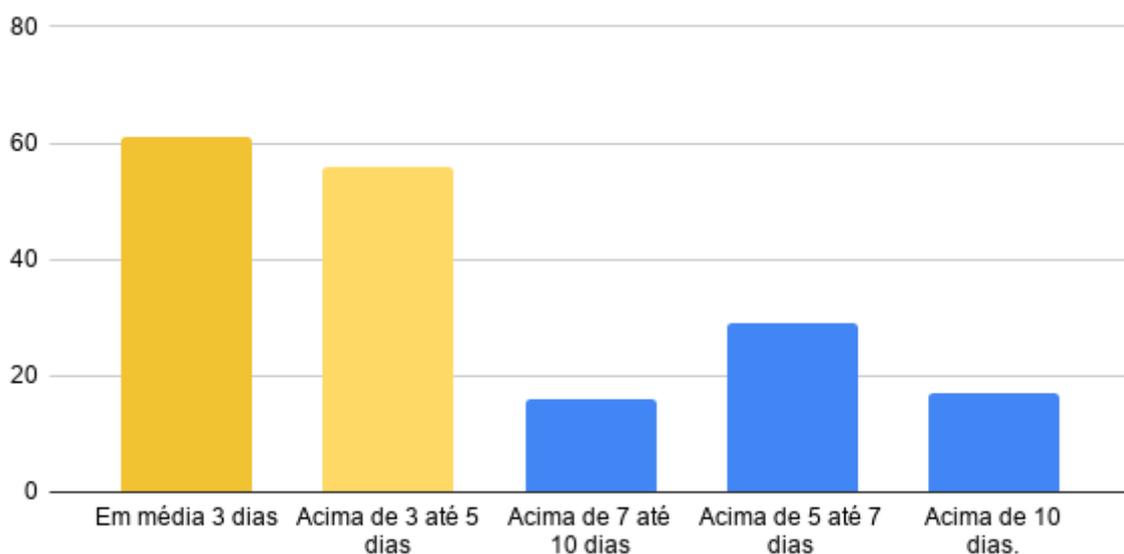


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Tais perguntas confirmam o disposto na literatura estudada, na qual informam que a PcD e a PcMR viajam normalmente acompanhados, causando assim, um “efeito multiplicador” (HOYO; VALIENTE, 2010; TRINDADE, 2004) e graças a isto, o volume de negócios para este público é duplicado com relação a outros segmentos e demanda (HOYO; VALIENTE, 2010).

Referente ao tempo de estadia no destino, pode-se observar que 61 respondentes informaram, que em média ficavam 3 dias, 56 respondentes informaram que ficavam acima de 3 até 5 dias, 29 respondentes informaram que ficariam acima de 5 até 7 dias, 16 respondentes informaram que ficavam em média de 7 até 10 dias e 17 respondentes informaram que ficavam a cima de 10 dias. Com isso é possível observar que o PcD e PcMR passam no mínimo 3 dias no local, é possível observar as respostas no gráfico 6.

Gráfico 6 – Média de tempo de viagem

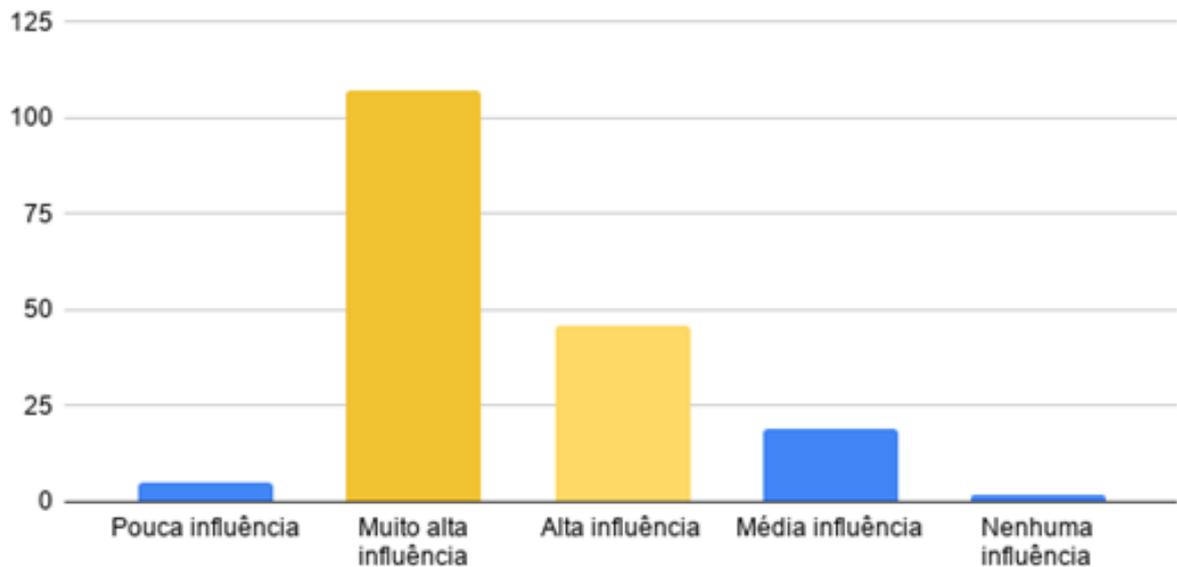


Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Referente a questão de acessibilidade, foram questionados o quanto a acessibilidade influencia na escolha de um hotel, o respondente teria que escolher entre muito alta influência a nenhuma influência. 107 respondentes informaram que a acessibilidade tem muito alta

influência, 46 respondentes informaram que tem alta influência, média, pouca e nenhuma influência tiveram, juntos 26 respondentes. Com isto é possível observar que em torno de 84% responderam que a acessibilidade tem influência na escolha do hotel, é possível observar essas respostas no gráfico 7:

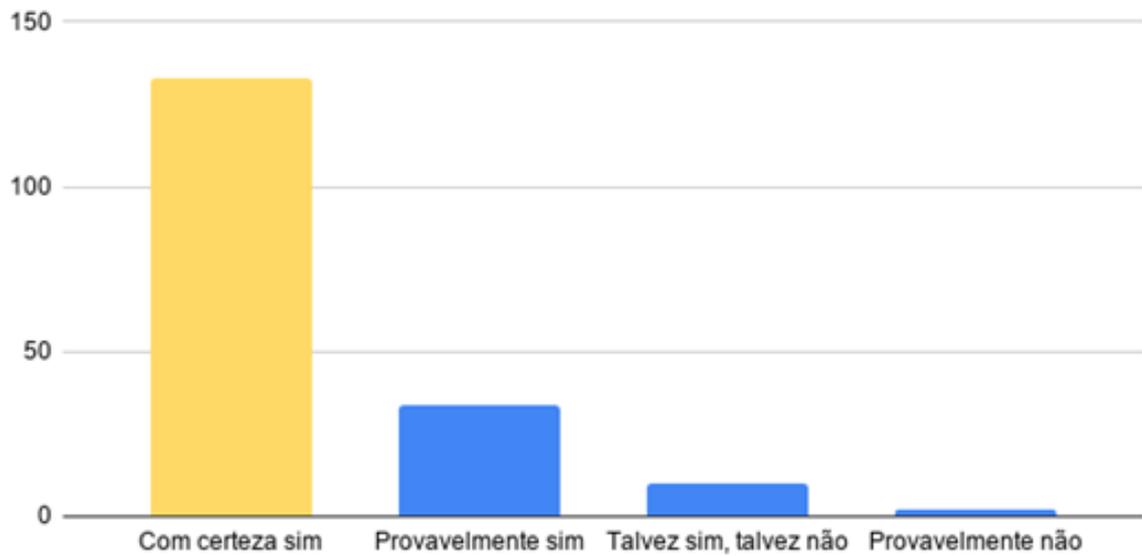
Gráfico 7 – Influência da acessibilidade na escolha do hotel.



Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Tendo em vista a questão anterior, além da influência, é necessário saber se a PcD e a PcMR deixariam de escolher um hotel por ausência de acessibilidade, a pergunta tinha as escolhas de com certeza sim a com certeza não. 133 dos respondentes informaram que com certeza sim deixariam de escolher um hotel, 34 respondentes informaram que provavelmente sim, 10 respondentes informaram que talvez, sim talvez não, 2 respondentes informaram que provavelmente não, e 0 respondentes informaram que com certeza não. Com base nas respostas desse questionamento e as respostas presentes no gráfico 7, é possível confirmar que sim, a acessibilidade na hotelaria para PcD e PcMR é de extrema importância tendo em vista que esse público escolhe o destino pelo alojamento (DARCY; CAMERON; PEGG, 2010).

Gráfico 8 – Escolha de um hotel



Fonte: Dados da pesquisa 2020.

Tendo em vista os fatores que podem impedir a completa autonomia da PcD e PcMR, foi questionado o grau de concordância, de concordo totalmente a discordo totalmente, com relação ao último hotel em que se hospedaram se atendia plenamente as necessidades de acessibilidade, tendo em vista que “a luta constante pela superioridade do serviço – a execução sempre acima do nível adequado e a capitalização de cada oportunidade para superar o nível desejado – é essencial para conquistar a lealdade do cliente de modo permanente” (BERRY, L. L.; PARASURAMAN, 1995, p.91). Dando importância ao abordado nas perguntas anteriores, também é necessário saber se os hotéis que se demonstram acessíveis, tendo em vista a influência da acessibilidade na escolha do hotel, estão atendendo a demanda de serviços acessíveis.

A análise foi nos 5 âmbitos das barreiras (FEDERAL, 2015): comunicacional; atitudinal; informacional; tecnológica e física, e todas tiveram uma resposta em concordância, os respondentes em sua maioria responderam concordo totalmente ou concordo, como é possível observar no quadro 15, com esses dados é importante ressaltar Furmanek (2015), que o investimento na eliminação de barreiras, pode ser considerado um fator de desenvolvimento da atividade turística e considerada uma vantagem competitiva.

Quadro 15 – Grau de concordância ou discordância com as barreiras em hotéis.

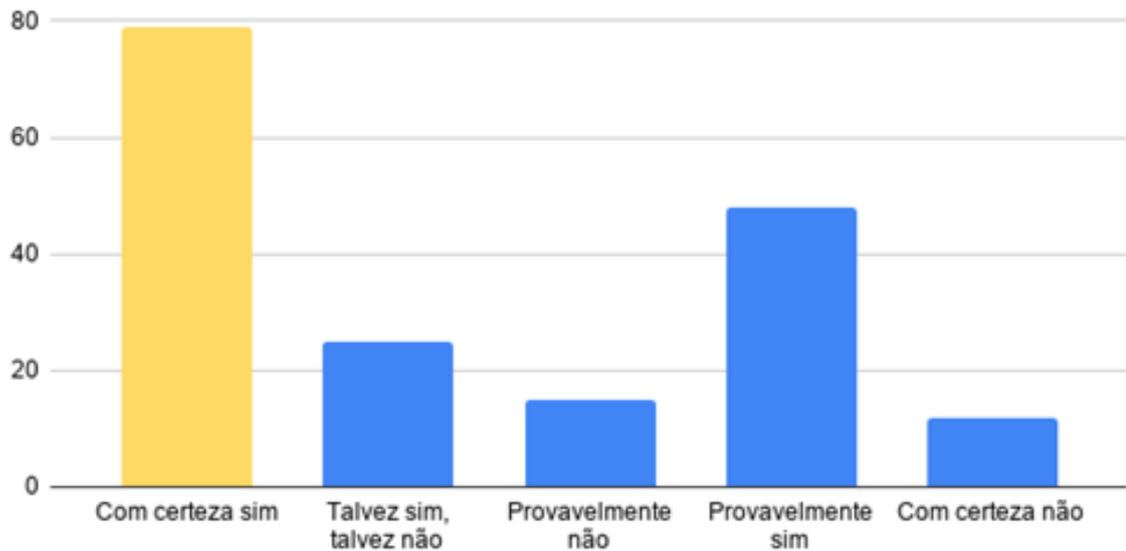
COMUNICACIONAL	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Concordo totalmente	56
Concordo	75
Nem concordo, nem discordo	28
Discordo	14
Discordo totalmente	6
ATITUDINAL	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Concordo totalmente	61
Concordo	55
Nem concordo, nem discordo	37
Discordo	20
Discordo totalmente	6
INFORMACIONAL	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Concordo totalmente	54
Concordo	64
Nem concordo, nem discordo	27
Discordo	22
Discordo totalmente	12
TECNOLÓGICA	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Concordo totalmente	41
Concordo	58
Nem concordo, nem discordo	39
Discordo	22
Discordo totalmente	19
FÍSICA	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Concordo totalmente	66
Concordo	66
Nem concordo, nem discordo	30
Discordo	11
Discordo totalmente	6

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Após esta pergunta, foi questionado se, levando em consideração a acessibilidade o respondente retornaria ao hotel que se hospedou. 79 respondentes informaram que com certeza retornariam ao hotel, 48 responderam que provavelmente sim, 25 responderam que talvez sim,

talvez não, 15 responderam que provavelmente não e 12 responderam que com certeza não retornariam, é possível observar as respostas no gráfico 9.

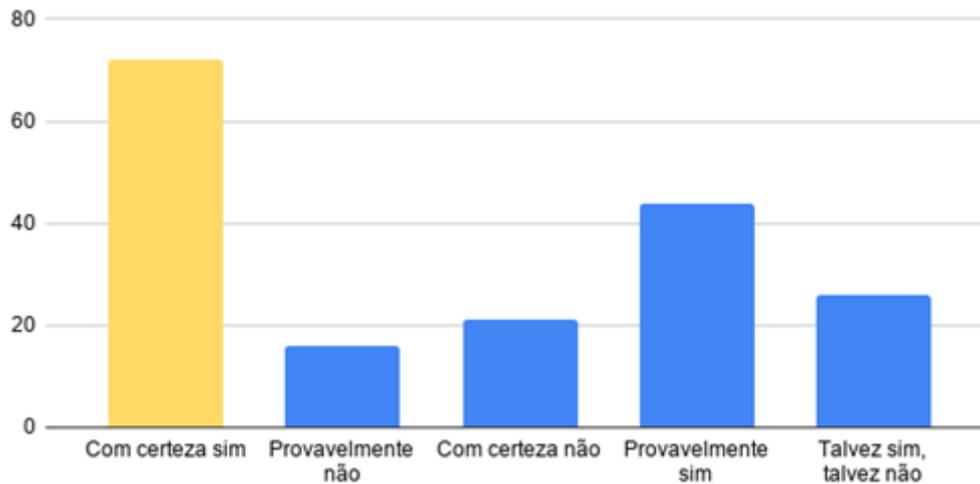
Gráfico 9 – Retorno ao hotel



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Também foi perguntado se, levando em consideração a acessibilidade, se a pessoa recomendaria o hotel em que hospedou para uma PcD ou PcMR, eles poderiam avaliar em com certeza sim a com certeza não. 72 dos respondentes informaram que com certeza sim recomendariam o hotel, 44 respondentes informaram que provavelmente sim, 26 respondentes informaram que talvez sim, talvez não, 16 respondentes informaram que provavelmente não e 21 responderam que com certeza não.

Gráfico 10 – Recomendação do hotel.



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com a análise dos gráficos 9 e 10 é possível observar que não somente a PcD ou PcMR, levando em consideração a acessibilidade, não só retornariam como recomendariam o hotel para outra PcD ou PcMR, com isso é possível perceber que esse é um público fiel, pois além de retornar ao hotel eles também recomendam para outras pessoas.

Também foi perguntada quais os fatores que influenciam na escolha de um hotel, a pergunta foi realizada utilizando uma comparação entre dois hotéis em que preço, localização e opção de lazer são semelhantes, quais seriam os fatores que influenciariam na escolha, era possível analisar entre a acessibilidade do hotel, indicação de amigos/parentes, comentários positivos nas redes sociais ou sites especializados, indicação de amigos / parentes e existência de informações prévias sobre a acessibilidade. A análise ocorria por meio do grau de concordância entre com certeza sim a com certeza não. Nas respostas é possível observar que todos os fatores de análise citados são levados em consideração, mas o que teve a maior votação foi a acessibilidade do hotel, com 134 respondentes informando que é um fator que influencia na escolha de um hotel.

Quadro 16 – Fatores que influenciam na escolha de um hotel

ACESSIBILIDADE DO HOTEL	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Com certeza sim	134
Provavelmente sim	36
Talvez sim, Talvez não	6
Provavelmente não	1
Com certeza não	2
INDICAÇÃO DE AMIGOS/PARENTE	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Com certeza sim	104
Provavelmente sim	53
Talvez sim, Talvez não	20
Provavelmente não	1
Com certeza não	1
COMENTÁRIOS POSITIVOS DE OUTROS USUÁRIOS NAS REDES SOCIAIS OU SITES ESPECIALIZADOS	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Com certeza sim	113
Provavelmente sim	52
Talvez sim, Talvez não	11
Provavelmente não	1
Com certeza não	2
EXISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES PRÉVIAS SOBRE A ACESSIBILIDADE	GRAU DE CONCORDÂNCIA
Com certeza sim	132
Provavelmente sim	35
Talvez sim, Talvez não	9
Provavelmente não	1
Com certeza não	2

Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Com as pesquisas e o disposto no referencial é possível observar a extensão do turismo, contudo na prática, não está atendendo com eficácia todos os seus públicos, e dentre eles, os que necessitam de serviços acessíveis normalmente estão em segundo plano (DUARTE; SANTOS; SOUZA, 2015).

Para que o turismo seja “uma atividade de todos para todos” (MANGUELE; ROQUE, 2015) é necessário que os destinos e produtos turísticos sejam elaborados para que consigam suprir as exigências das PcD e PcMR, dentro do *trade turístico*, como transporte, alimentação, alojamentos, entre outros. Com isso, será possível aumentar a procura turística dos destinos e

melhorar a competitividade entre eles e ainda influenciar positivamente a qualidade de vida da sociedade (DUARTE; SANTOS; SOUZA, 2015).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o observado na pesquisa, é possível confirmar que as PcD ou PcMR, tem a acessibilidade como um fator de extrema importância na hotelaria, haja vista que essas pessoas necessitam da acessibilidade para realizar atividades de forma segura e autônoma. Tendo isto em mente, os resultados também apontaram a fidelidade dessas pessoas, que além de retornarem ao local que se hospedaram, caso atenda às necessidades de acessibilidade, eles também recomendam para outras pessoas o meio de hospedagem, é preciso, nesta situação, levar em consideração a acessibilidade não somente como um fator que atrai somente PcD ou PcMR, a responsabilidade social com essas pessoas é um dos benefícios, que reflete na competitividade do hotel que se torna acessível, se tornando assim, cada vez mais integrado e benéfico a sociedade, melhorando assim a qualidade de vida das pessoas.

Algumas limitações da pesquisa foram a literatura, quando se aborda acessibilidade como competitividade na hotelaria o material poderia ser mais extenso, a Covid-19 atrasou a conclusão deste trabalho, tendo em vista o impacto na vida de todas as pessoas e também na universidade, o trabalho teve que ser adiado por conta da pandemia, as redes sociais auxiliaram bastante na prospecção de respondentes contudo, a frequência de mensagens bloqueava o Instagram e era necessário esperar o tempo estipulado para enviar novamente.

Outros estudos que poderiam ser aprofundados, é realizar uma comparação / análise entre um hotel realmente acessível e as normas da ABNT; a influência das redes sociais no marketing hoteleiro; realizar um estudo de um hotel que esta integrando a acessibilidade no local e observando o impacto positivo ou negativo que o empreendimento está recebendo, analisando nas esferas de redes sociais, prospecção de clientes, tempo de retorno financeiro do investimento.

REFERÊNCIAS

ABNT. ABNT NBR 9050. **Abnt Nbr 9050:2015**, p. 148, 2015.

ABNT. ABNT NBR 16537. **ABNT NBR 16537:2016**, p. 44, 2016.

ACESSIBILIDADE, T. **Sinalização Tátil Horizontal - Pisos Táteis**. Disponível em: <<https://totalacessibilidade.com.br/produto/piso-tatil-brasil-borracha-sintetica/>>. Acesso em: 1 out. 2020.

ACESSIBILIDADE, T. **Sinalização Tátil Horizontal Pisos Táteis**. Disponível em: <<https://totalacessibilidade.com.br/produto/piso-tatil-brasil-borracha-sintetica/>>. Acesso em: 1 out. 2020.

ADEVA. **Associação de deficientes visuais e amigos**. Disponível em: <https://www.adeva.org.br/fiquepordentro/detalhe_noticia.php?registro=251&cat=>>. Acesso em: 27 set. 2020.

BARROS, C. F. M. **Acessibilidade orientações para bares, restaurantes e pousadas**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 12. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: Competindo Através da Qualidade**. São Paulo: Maltese, 1995.

BICKENBACH, J. The world report on disability. **Disability and Society**, v. 26, n. 5, p. 655–658, 2011.

BLANKE, J.; CHIESA, T. **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2009**. Geneva: World Economic Forum, 2009.

BUHALIS, D. et al. Accessibility Market and Stakeholder Analysis. **OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis**, p. 1–88, 2005.

CHUDNOVSKY, D. .; PORTA, F. **La competitividad internacional: principales cuestiones conceptuales y metodológicas**. Montevideo: Universidade de La Republica, 1990.

CROUCH, G. I.; RITCHIE, J. R. B. Tourism, competitiveness, and societal prosperity. **Journal of Business Research**, v. 44, n. 3, p. 137–152, 1999.

D’HAUTESERRE, A. M. Lessons in managed destination competitiveness: the case of Foxwoods casino resort. **Tourism Management**, v. 21, n. 1, p. 23–32, 2000.

DARCY, S.; CAMERON, B.; PEGG, S. Accessible tourism and sustainability: A discussion and case study. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 18, n. 4, p. 515–537, 2010.

DARCY, S.; DICKSON, T. J. A whole of life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 16, n. 1, p. 32–

44, 2009.

DE KEYSER, R. .; VANHOVE, N. The competitive situation of tourism in the Caribbean area-Methodological approach. **Revue de Tourisme**, v. 3, p. 19–22, 1994.

DOMÍNGUEZ VILA, T.; DARCY, S.; GONZÁLEZ, E. A. Competing for the disability tourism market - A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. **Tourism Management**, v. 37, p. 261–272, 13 jun. 2015.

Duarte, d. C. **Metodologia para desenvolvimento de portais de relacionamento de suporte a comunidades de prática**: uma aplicação para a área de turismo e para pessoas com necessidades especiais. Tese de doutorado, p. 257, 2005.

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, p. 365–383, 2013.

DUARTE, D. C.; SANTOS, R. J. U. DOS; SOUZA, C. F. DE. Turismo e hospitalidade : um estudo sobre a acessibilidade para o turista da terceira idade nos bares e restaurantes de Brasília. **XII Seminário Anual da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo 2015**, 2015.

DWYER, L. .; FORSYTH, P. .; RAO, P. The price competitiveness of travel and tourism: a comparison of 19 destinations. *Tourism Management*. **Tourism Management**, v. 21, n. 1, p. 9–22, 2000.

DWYER, L.; KIM, C. Destination competitiveness: Determinants and indicators. **Current Issues in Tourism**, v. 6, n. 5, p. 369–414, 2003.

ENRIGHT, M. J. .; NEWTON, J. Tourism destination competitiveness: a quantitative approach. **Tourism Management**, v. 25, n. 6, p. 777–788, 2004.

ESSER, K. et al. **Competitividad sistémica**: competitividad internacional de las empresas y políticas requeridas. Berlim: Instituto Alemán de Desarrollo, 1994.

FEDERAL, S. **Lei nº 13.146, de 6 de Julho de 2015**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm>. Acesso em: 30 set. 2020.

FEDERAL, S. **Decreto N° 9.296**, 2018. Disponível em: <https://www.uam.es/gruposinv/meva/publicaciones/jesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectiva_alumnos.pdf%0Ahttps://www.researchgate.net/profile/Juan_Aparicio7/publication/253571379_Los_estudios_sobre_el_cambio_conceptual_>>

FERRAZ, J. C. .; KUPFER, D. .; HAGUENAUER, L. **Made in Brazil: desafios competitivos para a indústria**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

FGV. Impactos Econômicos da COVID-19 Propostas para o Turismo. v. 2 ed, p. 1–25, 2020.

FONSECA, J. J. S. DA. Metodologia da Pesquisa Científica. **UECE - Universidade**

Estadual do Ceará, 2002.

FURMANEK, M. Outbound tourism by the physically disabled inhabitants of Kraków: current situation and future needs. **Turyzm/Tourism**, v. 24, n. 2, p. 7–14, 2015.

GARCÍA-CARO, S. N.; WALL, A.; BUHALIS, D. **Best practice in accessible tourism: Inclusion, disability, ageing population and tourism** **Best Practice in Accessible Tourism: Inclusion, Disability, Ageing Population and Tourism**, 2012.

GIL, A. C. **Metodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2008. v. 6

GOOROOCHURN, N.; SUGIYARTO, G. Competitiveness Indicators in Travel and Tourism Industry. **Tourism Economics**, v. 11, n. 1, p. 25–43, 2005.

GUGEL, M. A. **Pessoas com Deficiência e o Direito ao Concurso Público**. 3. ed. Goiânia: UCG, 2016.

HASSAN, S. Determinants of Markets Competitiveness in an Environmentally Sustainable Tourism Industry. **Journal of Tourism Research**, v. 38, p. 239–245, 2000.

HEATH, E. Towards a model to enhance destination competitiveness: a Southern African perspective. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, v. 10, n. 2, 2002.

HEATH, E. Towards a model to enhance destination competitiveness: a South Africa perspective. **Journal of Hospitality & Tourism Management**, v. 10, n. 2, p. 124–141, 2003.

HONG, W. C. Global Competitiveness Measurement for the Tourism Sector. **Current Issues in Tourism**, v. 12, n. 2, p. 105–132, 2009.

HOYO, M. M.; VALIENTE, G. C. Turismo Accesible, Turismo Para Todos: La Situación En Cataluña Y España. **Cuadernos de Turismo**, n. 25, p. 25–44, 2010.

IBGE. Cartilha do Censo 2010, Pessoas com Deficiência. 2012.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. 2. ed. São Paulo: Thomson, 2003.

JLL. **30a Pesquisa Hotelaria em Números: um raio X do setor hoteleiro**. Disponível em: <<https://www.jll.com.br/pt/tendencias-insights/pesquisa/hotelaria-em-numeros-2018>>. Acesso em: 27 set. 2020.

KAMIO, L.; SASSI, O. C. Inclusão Social No Turismo. **Saber Academico**, v. 9, p. 127–131, 2010.

KAUARK, F. DA S.; MEDEIROS, F. C.; MANHÃES, C. H. **Metodologia da pesquisa: um guia prático**. [s.l.] VIA LITTERARUM EDITORA, 2010.

KOZAC, M. .; RIMMINGTON, M. Measuring tourist destination competitiveness: conceptual considerations and empirical findings. **Hospitality Management**, v. 18, p. 273–283, 1999.

Lei nº 10.098 de 19 de Dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm>. Acesso em: 1 out. 2020.

MANGUELE, E.; ROQUE, V. Inovação, Gestão e Educação em Turismo & Hotelaria. **Coleção Politécnico da Guarda**, v. 1, p. 115–123, 2015.

MARTÍNEZ, R. S.; ALBA, J. Y. E. Integración, Turismo y discapacidad : ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? **Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 12, n. 1, p. 209–218, 2014.

MEIRA, J. V. DE S.; ANJOS, S. J. G. DOS. **A Qualidade dos Serviços na Hotelaria Brasileira : A Percepção dos Gerentes Gerais e dos Gestores Setoriais**. 2013 Disponível em: <[https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/\[52\]x_anptur_2013.pdf](https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/10/[52]x_anptur_2013.pdf)>. Acesso em: 30 abr. 2019

MIRANDA, L. C. DE. **Hotelaria Brasileira : Hospitalidade Como Vantagem Competitiva**, 2008.

MTUR. Turismo Acessível: Conheça o Programa. p. 2016–2018, 2014.

MTUR. Índice de Competitividade do Turismo Nacional. v. 1, p. 44, 2015.

MTUR. Dicas para atender bem turistas com deficiência. **Secretaria Nacional de Promoção dos direitos da Pessoa com Deficiência**, p. 78, 2016.

OBSERVATUR. **Observatório de turismo da Universidade do Estado do Amazonas – UEA**. Disponível em: <<https://observatur.uea.edu.br/%3E>>. Acesso em: 27 set. 2020.

OMERZEL, D. .; MIHALIC, T. Destination Competitiveness: Applying different models, the case of Slovenia. **Tourism Management**, v. 29, p. 294–307, 2007.

PIKE, S. **Destination Marketing: A integrated marketing communication approach**. [s.l.] Butterworth-Heinemann, 2008.

PORTER, M. E. The Competitive Advantage of Nations. **Journal of Management**, p. 21, 1990.

PORTER, M. E. **A Vantagem Competitiva das Nações**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. DE. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. **Novo Hamburgo: Universidade Feevale**, p. 276, 2013a.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. DE. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. Novo Hamburgo - Rio Grande do Sul: Universidade Feevale, 2013b. v. 2

PROSERPIO, R. **O Avanço das Redes Hoteleiras Internacionais no Brasil**. São Paulo: [s.n.].

QUEIROZ NETO, A. et al. Rethinking competitiveness: important attributes for a successful scuba diving destination. **Journal of Tourism Recreation Research**, p. 1–11, 2017.

RABONTU, C. I. The Accessibility of Persons With Disabilities in Romanian Tourism. **Revista de Turism: Studii si Cercetari in Turism**, v. 25, p. 1–6, 2018.

RITCHIE, J. .; CROUCH, G. I. **The competitive destination: a sustainable tourism perspective**. Oxon, UK: CABI Publishing, 2003.

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

SCOTT, B.; LODGE, G. **US Competitiveness and the World Economy**. Boston: Harvard Business School Press, 1985.

SHIMOSAKAI, R. **O Turismo como ferramenta de inclusão**. Disponível em: <<https://www.ricardoshimosakai.com.br/o-turismo-como-ferramenta-de-inclusao/>>. Acesso em: 1 out. 2020.

SMITH, M. .; AMORIM, E.; SOARES, C. O Turismo Acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. **Pasos - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**, v. 11, p. 97–103, 2013.

TRINDADE, M. N. A pessoa portadora de deficiência como turista. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, v. 1, n. 1, p. 73–79, 2004.

UNASUS. **Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus**. Disponível em: <[UNWTO. **World Tourism Day 2016: Promoting Universal Accessibility**. Disponível em: <<https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016>>. Acesso em: 30 set. 2020.](https://www.unasus.gov.br/noticia/organizacao-mundial-de-saude-declara-pandemia-de-coronavirus#:~:text=Organização Mundial de Saúde declara pandemia do novo Coronavírus,-Mudança de classificação&text=Tedros Adhanom%2C diretor geral da,Sars-Cov-2).%3E.>>. Acesso em: 27 set. 2020.</p>
</div>
<div data-bbox=)

VIANNA, S. L. G. A Competitividade e a Qualidade de Vida na Destinação Turística. **Journal of Chemical Information and Modeling**, p. 65–66, 2011.

VIANNA, S. L. G.; ANJOS, S. J. G. DOS; ANJOS, F. A. DOS. Competitividade Na Destinação Turística: Análise Do Desempenho Real Frente Ao Desempenho Percebido Pelos Gestores. **Applied Tourism**, v. 1, n. 1, p. 145–171, 2016.

WEF. **The Global Competitiveness Report 2009 - 2010**. Disponível em: <<https://www.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2009-2010>>. Acesso em: 30 set. 2020.

WTTC. **Economic Impact Reports**. Disponível em: <<https://wttc.org/Research/Economic-Impact>>. Acesso em: 27 set. 2020.

WTTC. Research Note: Travel & Tourism Recovery Scenarios 2020 and Economic Impact from COVID-19. p. 5, 2020.

ZANELLA, L. C. H. Metodologia de pesquisa. **Departamento de Ciências da Administração/ UFSC**, v. 2, p. 134, 2013.

APÊNDICE

1. Quantas viagens a lazer/turismo você faz ao ano? *

- Não viajo a lazer/turismo
- 1
- 2 vezes ao ano
- 3 vezes ao ano
- Mais de 3 vezes ao ano

2. Quando você viaja a lazer ou turismo, qual o meio de hospedagem que geralmente utiliza? *
Indique apenas o mais recorrente

- Hotel
- Casa de parentes ou amigos
- Hostel
- Airbnb
- Pousada
- Casas de aluguel

3. Quando viaja a lazer/turismo, você viaja sozinho (a) ou acompanhado (a)? *

- Sempre viajo acompanhado (a) (100%)
- Quase sempre viajo acompanhado (a) (80%)
- Em 50% das vezes viajo acompanhado (a)
- Eventualmente viajo acompanhado (a) (30%)
- Nunca viajo acompanhado (0%)

4. Indique nas opções a seguir qual melhor corresponde ao seu perfil como respondente deste questionário. (Caso responda como responsável por um dos perfis, nas demais questões levar em consideração as dificuldades da respectiva pessoa) *

- Pessoa com mobilidade reduzida (Idosos, gestantes, obesos, etc)
- Pessoa com autismo ou responsável por pessoa com autismo
- Pessoa com deficiência auditiva
- Pessoa com deficiência visual
- Pessoa com deficiência física ou o seu responsável
- Pessoa com deficiência mental ou intelectual ou o seu responsável (Ex: Síndrome de Down, Síndrome de ...)
- Pessoa com múltiplas deficiências (duas ou mais)
- Pessoa sem deficiência ou dificuldade de mobilidade

5. Quando viaja a lazer/turismo, qual tempo médio da sua viagem? Escolha apenas a opção que for mais recorrente. *

- Em média 3 dias
- Acima de 3 até 5 dias
- Acima de 5 até 7 dias
- Acima de 7 até 10 dias
- Acima de 10 dias.

6. Para responder as próximas perguntas considere que o termo ACESSIBILIDADE significa: a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida. Para fins desta pesquisa, considere pessoa com mobilidade reduzida: idosos, gestantes, obesos, ou qualquer outra dificuldade de mobilidade.

Descrição (opcional)

7. Analisando os fatores que te levam a escolher um hotel, informe o quanto a acessibilidade influencia na sua escolha? *

- Muito alta influência
- Alta influência
- Média influência
- Pouca influência
- Nenhuma influência

8. Você deixaria de escolher um hotel por ausência de acessibilidade? *

- Com certeza sim
- Provavelmente sim
- Talvez sim, talvez não
- Provavelmente não
- Com certeza não

9. Indique o último hotel em que ficou hospedado(a), sobre o qual deverá levar em consideração * para responder as próximas perguntas. Informar o hotel e a cidade. (Ex. Hotel legal - Manaus)

Texto de resposta curta
.....

10. Em cada uma das afirmações a seguir informe o seu grau de concordância ou discordância ^{*} sobre a seguinte afirmação: "O hotel que me hospedei atende plenamente as necessidades de acessibilidade:"

	Concordo total...	Concordo	Nem concordo,...	Discordo	Discordo total...
Física (adequaç...	<input type="radio"/>				
Comunicaciona...	<input type="radio"/>				
Atitudinal (For...	<input type="radio"/>				
Informacional (...)	<input type="radio"/>				
Tecnológica (Ex...	<input type="radio"/>				

11. Levando em consideração a acessibilidade, você retornaria ao hotel em que se hospedou? ^{*}

- Com certeza sim
- Provavelmente sim
- Talvez sim, talvez não
- Provavelmente não
- Com certeza não

12. Levando em consideração a acessibilidade, você recomendaria o hotel em que se hospedou ^{*} para uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Com certeza sim
- Provavelmente sim
- Talvez sim, talvez não
- Provavelmente não
- Com certeza não

13. Comparando dois hotéis em que preço, localização e opções de lazer são semelhantes, indique dos fatores a seguir descritos, aqueles que você leva em consideração para a escolha do hotel. *

Com certeza sim Provavelmente ... Talvez sim, talv... Provavelmente ... Com certeza não

Existência de in...	<input type="radio"/>				
Comentários po...	<input type="radio"/>				
Indicação de a...	<input type="radio"/>				
A acessibilidad...	<input type="radio"/>				

14. Qual sua cidade de residência? *

Texto de resposta curta

.....

15. Qual a sua idade? *

Texto de resposta curta

.....

16. Qual o seu gênero? *

Feminino

Masculino

Outro