

DEFICIENTES VISUAIS E OS MEIOS DE HOSPEDAGEM: um estudo sobre a satisfação com a acessibilidade

SANTIAGO, Amanda Ellen de Albuquerque
BRAMBILLA, Adriana

Quando o assunto é acessibilidade, no primeiro momento é comum pensar apenas em adaptações de determinados espaços com rampas de acesso para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, porém acessibilidade é muito mais que isso, é proporcionar o acesso, sem qualquer tipo de barreira, para todas as pessoas que possuem alguma deficiência, mesmo que temporária.

A preocupação com a acessibilidade surgiu quando se começou a utilizar formas de “reabilitação” física e profissional, em meados da década de 40, para as pessoas que possuíam algum tipo de deficiência a fim de que elas pudessem ter os mesmos direitos de acesso na sociedade (SASSAKI, 2006). A deficiência, compreendida como a limitação ou perda de funções, sejam físicas ou mentais, sempre fez parte da história humana e a vida das pessoas que possuíam algum tipo de deficiência, muitas vezes, era ainda mais complexa devido a fatores como ignorância, preconceito, marginalização e exclusão, obstáculos enfrentados pelas Pessoas com Deficiência (PCD’s) (TREVISAN; DICHER 2015). Existem vários tipos de deficiência, como deficiência física, mental, visual, auditiva e múltipla, sendo destacada no presente



capítulo a deficiência visual e as dificuldades enfrentadas no segmento turístico e hoteleiro, mais precisamente nos meios de hospedagem.

Os meios de hospedagem oferecem serviços que não devem atender somente, mas também, superar as expectativas e necessidades do cliente, onde essa entrega define qual será o grau de satisfação que esse cliente terá. E no contexto da acessibilidade nos meios de hospedagem não é diferente, as expectativas e, principalmente, as necessidades de acessibilidade do hóspede com deficiência devem ser satisfatoriamente atendidas.

Vale ressaltar que o segmento hoteleiro brasileiro tem crescido consideravelmente e é de suma importância que os meios de hospedagem atentem para as questões de acessibilidade e de satisfação dos hóspedes. Essa satisfação advém do atendimento de suas necessidades e expectativas. O acesso e a autonomia, além de serem essenciais e garantidos por lei, também são fatores de satisfação ou insatisfação por parte das PCD's.

Considerando que a hospitalidade é o ato de bem receber, que todas as pessoas tendo deficiência ou não, devem ser bem acolhidas e que a satisfação dos hóspedes com deficiência em meios de hospedagem provém da acessibilidade oferecida pelo mesmo desde a navegação no site, passando pelo momento da reserva até o *check out*, surgiu a necessidade de responder à seguinte questão: qual a opinião das pessoas com deficiência visual sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem?





Para responder à questão buscou-se identificar quais os serviços de acessibilidade para deficientes visuais (DVs) são existentes e quais deveriam ser implantados nos meios de hospedagem na opinião dos usuários, como essa acessibilidade influencia a satisfação dos mesmos e se o meio de hospedagem está preparado tanto em forma atitudinal como estrutural para atender a esse público.

Os resultados encontrados no presente trabalho poderão contribuir para os gestores dos meios de hospedagem, que devem considerar o público com deficiência, destacando a visual, com um grande potencial econômico, onde na maioria das vezes não viajam sozinhos, afetando diretamente e de forma significativa a lucratividade do meio de hospedagem. E também contribuirá academicamente, pois mostrará para os discentes e docentes a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem, destacando a acessibilidade para deficientes visuais (DVs) e sua satisfação.

EMBASAMENTO TEÓRICO

Deficiência e Acessibilidade

No artigo 3º do Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999, deficiência é conceituada como: “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano” (BRASIL, 1999).





Existem vários tipos de deficiência, podendo ser deficiência física, auditiva, visual, mental ou múltipla, que, de forma geral podem ser assim explicadas pelo Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004):

Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física. **Deficiência auditiva:** 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. **Deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. **Deficiência mental:** funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas. **Deficiência múltipla** - associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004).

A deficiência sempre fez parte da história humana, mas as dificuldades, mesmo ainda persistentes, têm sido expostas gradualmente ao longo do tempo, diferentemente de décadas atrás em que a vida das pessoas que possuíam algum tipo de deficiência, era ainda mais dificultosa devido à ignorância, preconceito e exclusão que elas enfrentavam pela sociedade no qual estavam inseridas do que pela própria deficiência em si (TREVISAN; DICHER, 2015). “As pessoas com deficiência, durante muito tempo, foram excluídas do usufruto das cidades, ficando reclusas em suas casas, sem poder exercer seu papel na sociedade com dignidade” (RIBEIRO, 2014, p. 15). Em





outras palavras, elas eram discriminadas, excluídas, maltratadas e até mesmo mortas.

No início da civilização humana, há aproximadamente 10.000 anos atrás, não havia espaço para “corpos deficientes”, pois como eram grupos nômades, essas pessoas principalmente na fase infantil, não tinham condições de se locomover pelas longas distâncias, sendo muito comum a eliminação dos mesmos.

Os que exterminavam as pessoas com deficiência consideravam que a sobrevivência do grupo estaria condenada com sua manutenção. Os grupos primitivos eram em sua grande maioria nômades e vivam da pesca e da caça, o que resultava no abandono das pessoas com deficiência, pelas dificuldades que tinham em acompanhar o grupo durante os deslocamentos (LARAIA, p. 21).

No período da Grécia Antiga, em meados dos séculos XX a VI a.C., a sociedade grega valorizava muito o corpo e tinham-no como referencial de perfeição, procuravam sempre mantê-lo saudável, onde mais uma vez as pessoas que tivessem o corpo “imperfeito” eram mortas ainda quando recém-nascidos ou abandonadas à própria sorte. Já no período da Idade Média, entre os séculos V e XV, a execução começou a ser substituída pela segregação, ou seja, eram trancafiadas e esquecidas em porões ou casas abandonadas. Posteriormente, a deficiência começou a ser associada ao pecado ou castigo divino, principalmente aos pais quando os filhos já nasciam com alguma deficiência, pois também se acreditava que se o corpo nascia malformado, provavelmente a sua mente também (SILVA, 2014).





É perceptível que mesmo em diferentes épocas, a trajetória da pessoa com deficiência sempre foi marcada pela exclusão, segregação ou eliminação. Após esse longo período histórico, as pessoas com deficiência começaram a ganhar vez e voz, conquistando aos poucos o seu espaço e a garantia de direitos, embora ainda hoje persistam inúmeras barreiras.

Com o passar do tempo, foi surgindo a preocupação de haver uma forma onde as pessoas que tinham algum tipo de deficiência pudessem ter direito ao acesso aos espaços públicos e privados, e, neste sentido, a partir da década de 40 começaram a surgir formas de “reabilitação” física e profissional para as PCDs a fim de que elas pudessem ter os mesmos direitos de acesso na sociedade que os demais cidadãos, ou seja, a acessibilidade.

Há cerca de 20 anos, mais precisamente, em meados do ano 2000 no Brasil, foram criadas leis a respeito das pessoas com deficiência, sendo a primeira versão sobre o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que na época foi chamado de Estatuto do Portador de Deficiência. Essas leis foram consideradas como grande marco, um pontapé inicial para as novas conquistas que ainda estavam por vir, onde a Lei nº 10.048, de 08 de novembro de 2000 especificava quais eram pessoas que teriam o direito a atendimentos prioritários, e a Lei nº 10.098, de 19 de janeiro de 2000 constituía algumas diretrizes referentes a promoção da acessibilidade para as PCDs (BRASIL, 2006).





Com o passar dos anos, houve algumas modificações e hoje temos uma versão mais recente, a Lei nº 13.146/2015, cujo Artigo 1º dispõe a sua principal destinação:

É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015).

A acessibilidade é definida pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) NBR 9050 (2004, p.2) como a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos.”. A acessibilidade vem para proporcionar a autonomia, que é algo muito prezado e não deve ser visto como um favor, mas, como algo garantido por lei. As PCDs merecem todo o respeito e atenção no que se refere à acessibilidade, pois se a mesma não for colocada em prática, a pessoa com deficiência estará sendo privada de usufruir de algo que é proporcionado sem qualquer impedimento para os demais cidadãos.

Para ser estabelecida igualdade entre as pessoas, é necessário que realmente sejam criadas e postas em práticas condições para que as PCDs possam cada vez mais conquistar seu espaço. “A acessibilidade é a concretização de um direito. O direito à igualdade é estabelecido na Declaração dos Direitos do Homem, proclamada pela





ONU, em 1948, e na Constituição Federal de 1988” (RIBEIRO, 2014, p.15).

Acessibilidade nos meios de hospedagem

No que se refere ao histórico dos meios de hospedagem, pode-se considerar que eles estão relacionados ao início da civilização, pois desde sempre as pessoas tiveram a necessidade de viajar e conseqüentemente alojar-se em algum lugar que oferecesse abrigo quando estavam distantes de suas casas. Os povos gregos e romanos estão ligados estritamente ao surgimento dos meios de hospedagem, pois principalmente os romanos foram responsáveis pela criação de estradas que fomentaram o crescimento da procura por hospedagem enquanto as pessoas faziam suas longas viagens (ALMEIDA; BRAMBILLA; VANZELLA, 2016).

“O ato da hospedagem está intrinsecamente ligado à evolução da humanidade no que diz respeito ao seu ato de deslocar-se e de se relacionar com outros, com a natureza ou ainda por motivos comerciais” (RIBEIRO, 2011, p.15). A princípio, os locais nos quais os viajantes, que faziam suas longas viagens, utilizavam para hospedar-se eram casebres bem precários ou casas de familiares, amigos e até mesmo desconhecidos. Era muito comum o cidadão abrir as portas de sua casa sem cobrar nada em troca, fazendo assim um gesto de caridade, para que um estranho pudesse ali pernoitar, se alimentar e depois ter condições de dar prosseguimento à sua viagem (ALDRIGUI, 2007).





No período da Idade Média os conventos e mosteiros funcionavam também como abrigo para os viajantes e forasteiros. Posteriormente também surgiu a ideia de utilizar os castelos da nobreza como forma de hospedar e conseqüentemente ter mais uma fonte de renda, também foram surgindo os albergues e as hospedarias coloniais (CASTELLI, 2010). Em meados dos séculos XVI, devido a várias conquistas de direitos trabalhistas como a redução da jornada de trabalho, férias, entre outros que foram implantadas através da Revolução Industrial, deu-se início às viagens de lazer, em as pessoas puderam começar a desfrutar do seu ócio, ou seja, de seu período de descanso viajando e podendo conhecer outros lugares como turistas, como também houve o surgimento do capitalismo nessa mesma época. Já no período Pós 2ª Guerra, em meados do século XX, com o advento da tecnologia, as pessoas começaram a estar mais informadas e conseqüentemente mais críticas e seletivas no que diz respeito ao bem ou serviço que iriam adquirir ou consumir. Castelli (2010, p. 199) afirma que "proporcionar uma hospitalidade adequada às exigências dos viajantes da atualidade é um desafio permanente para os meios de hospedagem."

Pode-se considerar que os meios de hospedagens são empreendimentos que oferecem serviços de acomodação, lazer, gastronomia, entre outros, onde o princípio fundamental de um meio de hospedagem é a hospitalidade. No presente contexto, compreende-se a hospitalidade como o dom de bem acolher, de bem receber qualquer pessoa, sendo existente desde os primórdios e considerada tão





antiga quanto a própria civilização (WALKER, 2002). Se um meio de hospedagem não for acessível, o princípio fundamental da hospitalidade não estará sendo exercido, pois ele não estará “bem recebendo”, tão pouco “bem acolhendo” uma PCD.

A acessibilidade no setor hoteleiro deve viabilizar a autonomia, independência, autoconfiança do hóspede com deficiência, pois os mesmos enquanto consumidores dos serviços de hotelaria possuem direito ao acesso sem interdições em todas as dependências do meio de hospedagem. Além do mais, os meios de hospedagem devem obedecer ao Decreto Federal nº 5.296/4 que estabelece a adaptação de edificações de uso coletivo para receber PCDs (SILVA, 2014).

A implementação da acessibilidade em um meio de hospedagem irá proporcionar o acesso e a autonomia da PCD, satisfazendo assim suas expectativas e necessidades. Considerando a satisfação como o “ato ou efeito de satisfazer; alegria; contentamento; prazer.” (DICIONÁRIO AURÉLIO, 2018), ou ainda “a avaliação do cliente para um produto ou serviço em termos de ele atender às expectativas e necessidades deste cliente” (ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014, p.109), a implementação da acessibilidade irá interferir diretamente no quanto a PCD ficará satisfeita ou não, pois se um meio de hospedagem não for acessível, ele não estará colocando em prática um dos principais fundamentos da hospitalidade, que é o bem receber, o bem acolher, e isso influenciará diretamente e de forma negativa a satisfação do hóspede com deficiência, pois o mesmo não terá seus direitos de acesso atendidos.





Para que um deficiente visual tenha sua autonomia e independência é necessário que haja acessibilidade desde o momento em que ele acessa o site do mesmo até o momento do *check out*. O meio de hospedagem “precisa ser adequado às necessidades especiais de um expressivo número de pessoas com deficiência a fim de que todos possam curtir a vida como turistas de vez em quando” (SASSAKI, 2003, p.12).

A NBR 9050 é uma norma sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos e “estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, construção, instalação e adaptação do meio urbano e rural, e de edificações às condições de acessibilidade.” (NBR 9050, 2015, p. 1). No que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem para DVs, a NBR prevê pisos táteis, sinalizações e alarmes de emergência tátil ou sonora, numeração em *braille* nas portas dos quartos, mapas acessíveis de rota de fuga em *braille* ou alto relevo, sinalizações em elevadores, telefones e alarmes de emergência, sonoros e/ou vibratórios nos quartos, rotas acessíveis, auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas, entre outros, também devem ser acessíveis, o mobiliário dos quartos que devem estar em alcance manual e a utilização sobre telefones, interfones ou similares nos quartos devem estar impressas em *braille* ou em fonte ampliada, corrimãos das escadas comuns, como também as de emergência próximo às portas corta fogo devem possuir sinalização em braile no seu início e fim identificando os pavimentos, entre outros. Mas, além do que a NBR prevê, faz-se necessário também





que os colaboradores estejam devidamente preparados e instruídos para receber esse público.

Um dos grandes desafios do serviço no segmento hoteleiro refere-se à intangibilidade, que é algo que não pode ser tocado, mas, “quando se trata de acessibilidade nos meios hoteleiros, ‘tangibilizar o intangível’ torna-se uma tarefa complexa, mas possível”. (SILVA, 2014, p.44) principalmente quando se trata da deficiência visual, no qual a maior forma de percepção se dá através do tato.

METODOLOGIA

Com a finalidade de alcançar os objetivos propostos no trabalho, utilizou-se o método de pesquisa quantitativo, um método que se atenta em quantificar resultados obtidos através do estudo de uma parcela de determinada população (ZANELLA, 2011), com o intuito de responder à questão proposta, ou seja, conhecer a opinião das pessoas com deficiência visual sobre a acessibilidade nos meios de hospedagem objetivou-se quantificar as respostas através de questionário de múltipla escolha com perguntas objetivas, pois ainda de acordo com Zanella (2011, p.95), “a pesquisa quantitativa é apropriada para medir tanto opiniões, atitudes e preferências como comportamentos”.

A pesquisa também é descritiva e exploratória, onde será esclarecido um tema que é pouco conhecido e divulgado aproximando assim a comunidade acadêmica, científica e empresarial dessa





realidade, descrevendo os fatos que serão expostos pelos respondentes proporcionando uma proximidade maior com tema. Com o intuito de aprofundar o conhecimento sobre a temática, também se utilizou a pesquisa bibliográfica na intenção de obter dados através dos escritos, que auxiliem na resolução do problema principal do presente trabalho (LIMA e MIOTO, 2017).

Os sujeitos da pesquisa são deficientes visuais que frequentam/frequentaram meios de hospedagem, abrangendo respondentes do estado da Paraíba, mais precisamente das cidades de João Pessoa, Cabedelo, Campina Grande, Guarabira, Mamanguape e do estado do Rio Grande do Norte. Foram obtidas 34 respostas através da aplicação de questionários presencial e *online* na plataforma Google Formulários, no período de julho a agosto de 2019.

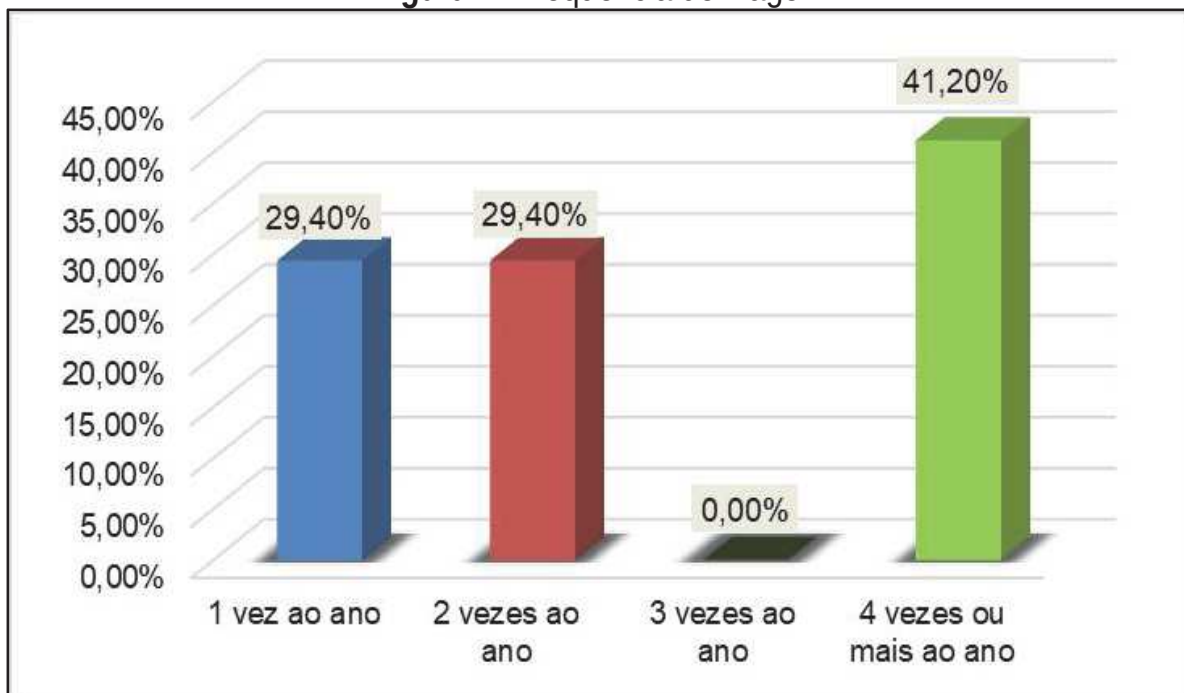
RESULTADOS E DISCUSSÕES

No que se refere ao perfil, os respondentes possuem uma faixa etária de 19 a 51 anos, com uma predominância maior dos que têm entre 20 e 26 anos, sendo que a escolaridade varia desde o ensino fundamental completo (3%) até o ensino superior completo (47%). A maioria reside na cidade de João Pessoa – PB (85%), com 3% em Borborema - PB, 3% em Mamanguape - PB, 3% em Cabedelo - PB, 3% em Guarabira - PB e 3% em Natal (RN).



Conforme a figura 1 a seguir, em relação à frequência com que viajam, tem-se que a maioria (41,20%) viaja 4 vezes ou mais ao ano, o que demonstra que se trata de um segmento que viaja e com frequência, um público com um alto potencial de mercado, apontando para o que o estudo indicou, onde as pessoas com deficiência, de uma forma geral, têm conquistado seu espaço na sociedade através de práticas e leis de inclusão e acessibilidade que promovem sua autonomia em vários aspectos.

Figura 1: Frequência de viagem

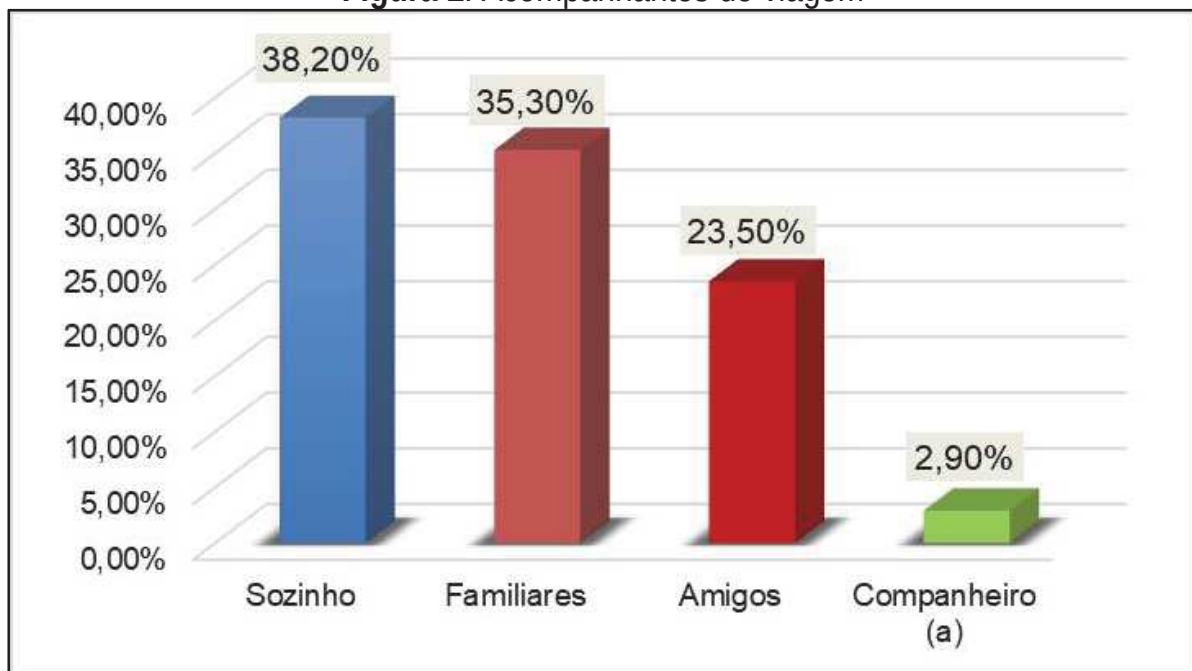


Fonte: dados da pesquisa (2019).

A questão seguinte foi a respeito de seus acompanhantes para a viagem, como demonstrado na figura 2; Uma parte representativa viaja sozinha (38,20%), mas, a maioria viaja acompanhada (63,70%), o que indica que, além dos gestores dos meios de hospedagem considerarem

os DVs como um público com potencial econômico, devem também considerar que por viajarem acompanhados as chances de que o meio de hospedagem obtenha maior lucratividade aumentam.

Figura 2: Acompanhantes de viagem

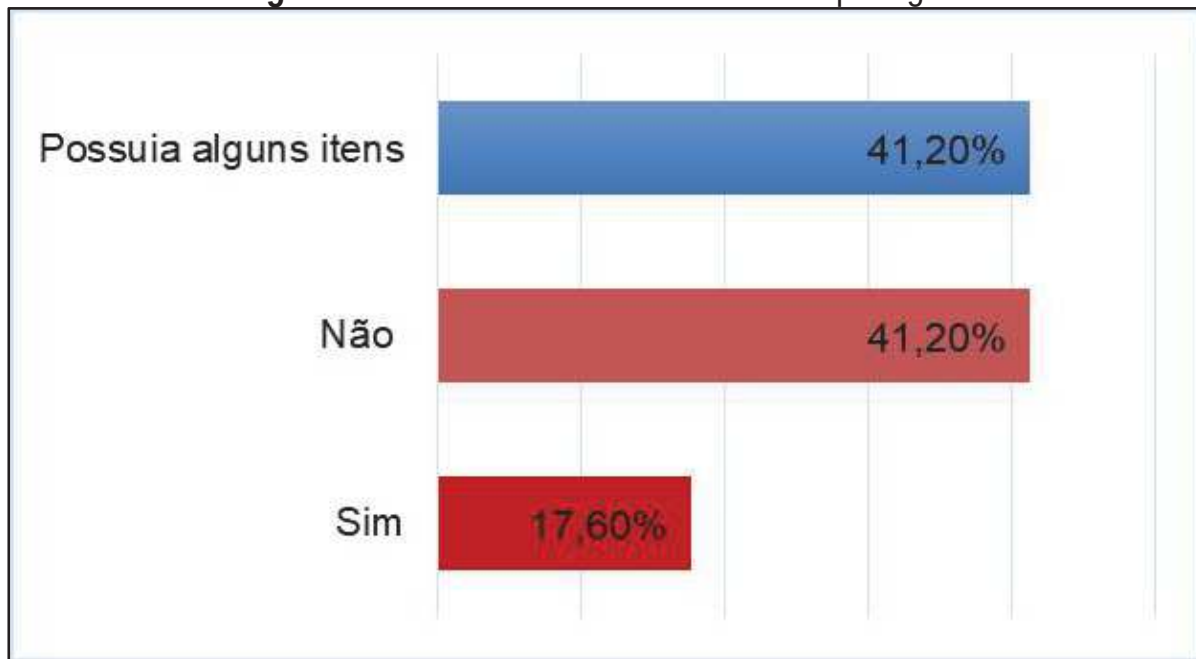


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

No que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem em que os respondentes já estiveram, na figura 3 fica evidenciado que 17,60% consideraram os meios de hospedagem acessíveis, já 41,20% responderam que os mesmos não eram acessíveis e 41,20% responderam que existiam alguns itens de acessibilidade. Percebe-se que a acessibilidade nos meios de hospedagem ainda é negligenciada e quando há acessibilidade são apenas “alguns itens” que não possibilitam a autonomia total. Assim, de acordo com Silva (2014), a acessibilidade no setor hoteleiro deve viabilizar a independência e

autonomia ao hóspede com deficiência para que ele possa usufruir sem impedimentos de todas as áreas do meio de hospedagem, essa acessibilidade já é garantida por lei.

Figura 3: Acessibilidade nos meios de hospedagem

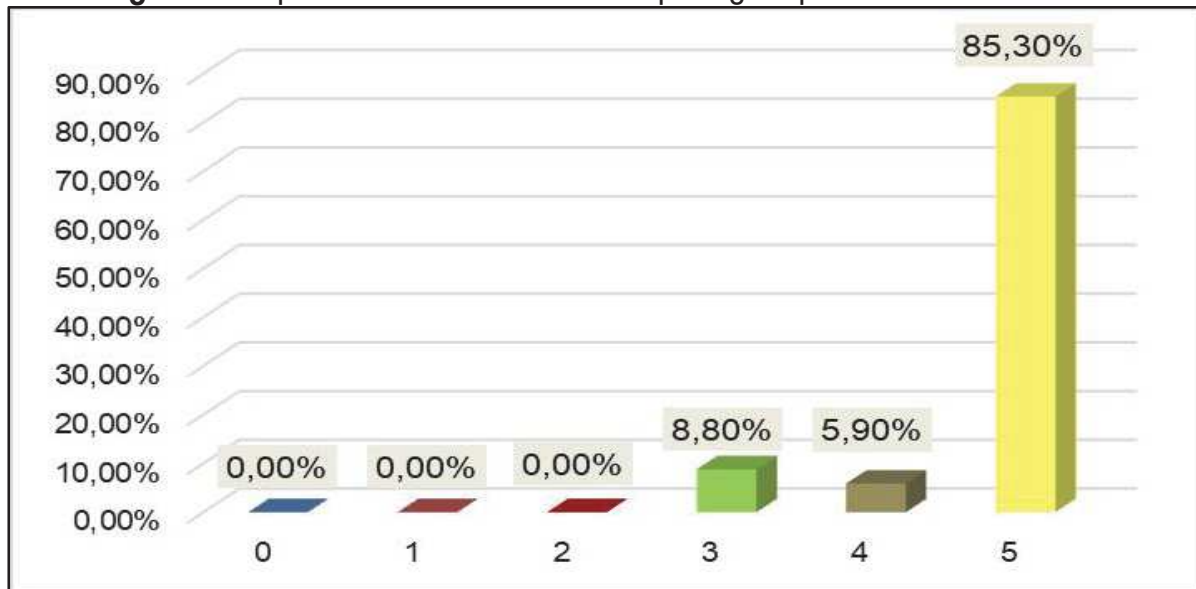


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A terceira questão solicitou aos respondentes que avaliassem, em uma escala de 0 a 5, sendo 0 “irrelevante” e 5 “muito relevante”, a importância da acessibilidade nos meios de hospedagem. Os resultados expostos na figura 4 demonstram que 85,30% atribuíram “nota 5” para esse quesito. Observa-se assim que os respondentes consideram muito importante a acessibilidade nos meios de hospedagem, isso vem corroborar com Sasaki (2003, p.12) quando afirma que os meios de hospedagem “precisam ser adequados às necessidades especiais de um expressivo número de pessoas com deficiência a fim de que todos possam curtir a vida como turistas de vez em quando” e atender a essas

necessidades significa promover a acessibilidade para que seus desejos e necessidades sejam atendidos.

Figura 4: Importância de o meio de hospedagem possuir acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa (2019).

Tendo em vista que a NBR 9050 (2015) prevê alguns itens obrigatórios para acessibilidade de deficientes visuais nos meios de hospedagem, foi pedido que os respondentes marcassem os itens existentes no último meio de hospedagem em que estiveram, obtendo-se as seguintes respostas: “Mobiliários dos quartos ao alcance das mãos” (67,6%), “Sinalização Braille em elevadores (55,9%)”, “Sinalização em Braille nas portas e passagens (38,2%)”, “Sonorização nos elevadores para indicação do andar” (29,4%), “Piso tátil” (14,7%), “Telefones e alarmes de emergência visuais ou vibratórios nos quartos e banheiros” (14,7%), “Informações sobre a utilização de equipamentos como interfones, telefones ou similares devem ser impressas em braille ou com letra ampliadas” (5,9%), “Sinalização tátil ou sonora nas escadas que interligam diversos pavimentos inclusive nas

de emergência” (5,9%) e “Mapa acessível de rota de fuga” (0,0%). Observa-se que a maioria dos meios de hospedagem não são acessíveis para DVs, tão pouco estão cumprindo as normas previstas em lei pela NBR 9050 (2015) sobre a obrigatoriedade de alguns de itens de acessibilidade, no qual, quando há alguns itens, são os relativamente mais “básicos” que se pode ter, sendo os itens mais encontrados: “Mobiliários dos quartos ao alcance das mãos” e a “Sinalização Braille em elevadores. Já os menos encontrados foram as “Informações sobre a utilização de equipamentos como interfones, telefones ou similares devem ser impressas em braille ou com letra ampliadas” e a “Sinalização tátil ou sonora nas escadas que interligam diversos pavimentos inclusive nas de emergência”, considerando também que o “Mapa acessível de rota de fuga” não foi citado por nenhum dos respondentes. Destaca-se que o item “Colaborador capacitado para descrever o quarto para o Deficiente Visual” não é obrigatório de acordo com a NBR 9050/2015.

Figura 5: Itens de acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa (2019).



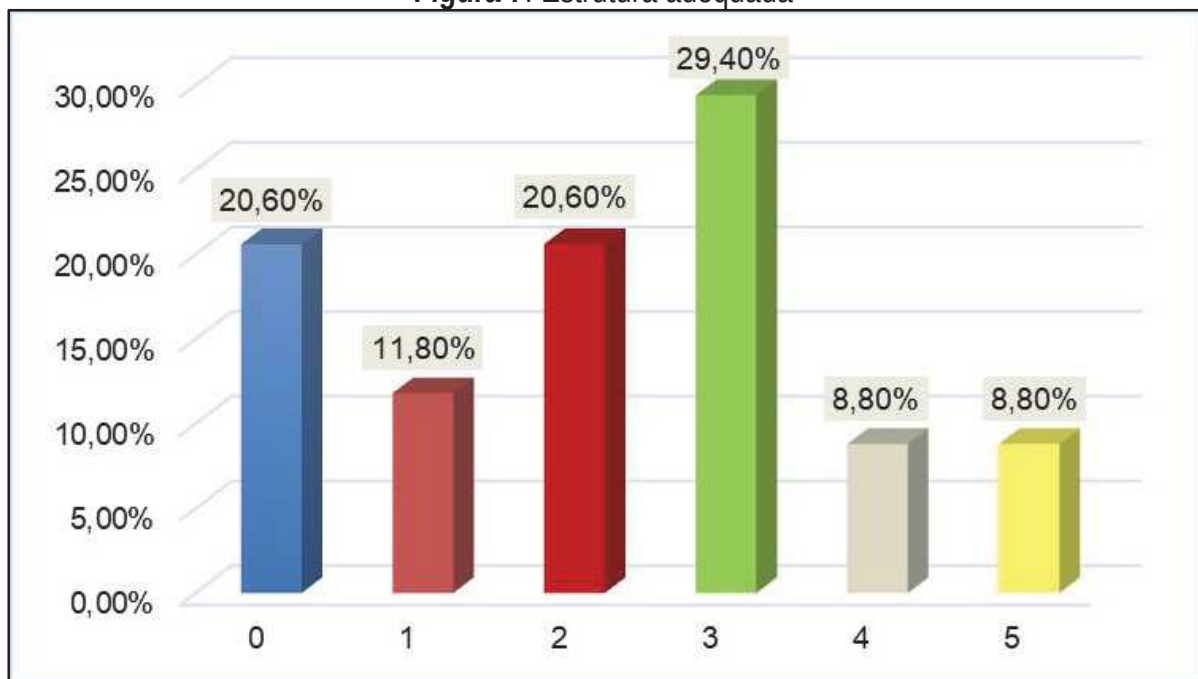
Questionou-se de forma aberta para que os respondentes sugerissem quais os itens além dos previstos na NBR 9050 (2015), deveriam existir nos meios de hospedagem, sendo os mais citados “Colaborador capacitado para descrever as dependências do hotel”, “Sinalizações em braille” e “Sinalizações nos elevadores”. Acredita-se que houve um pequeno equívoco por parte dos respondentes, pois dois entre os três itens mais sugeridos já são previstos pela NBR 9050, que são as “Sinalizações em braille” e “Sinalizações em elevadores”. Por outro lado, foram citados alguns itens que não estão na NBR, que são “Colaborador capacitado para descrever as dependências do hotel”, “Ter conhecimento e suporte para os usuários de cão guia” e “Informações digitais”, que também são itens necessários e essenciais para os DVs, e que na opinião dos usuários, aqueles que entendem melhor à respeito de suas necessidade, também devem fazer parte dos itens previstos por lei, destacando que um colaborador capacitado para descrever as dependências do meio de hospedagem seria um diferencial muito significativo para o DV, qual facilitaria a identificação do lugar para ele. É importante destacar que os itens previstos pela NBR 9050 (2015) são normas pertinentes às necessidades das PCDs, destacando os deficientes visuais viajantes, porém os meios de hospedagem ainda continuam à desrespeitar essas normas, desconsiderando o hóspede com deficiência visual e conseqüentemente dificultando seu acesso e até mesmo inviabilizando sua independência e autoconfiança, salientando que todos os esses



direitos que por muitas vezes não são usufruídos por eles, são garantidos por lei.

No que se refere à estrutura dos meios de hospedagem estarem adequadas para receber deficientes visuais, em uma escala de 0 a 5, um total de 82,3% avaliaram com notas entre 0 e 3, o que demonstra insatisfação com a acessibilidade estrutural dos meios de hospedagem. É notável que a maioria dos meios de hospedagem não têm se preocupado com a questão da acessibilidade estrutural, desconsiderando assim os possíveis hóspedes com deficiência que podem vir a se hospedar no mesmo.

Figura 7: Estrutura adequada

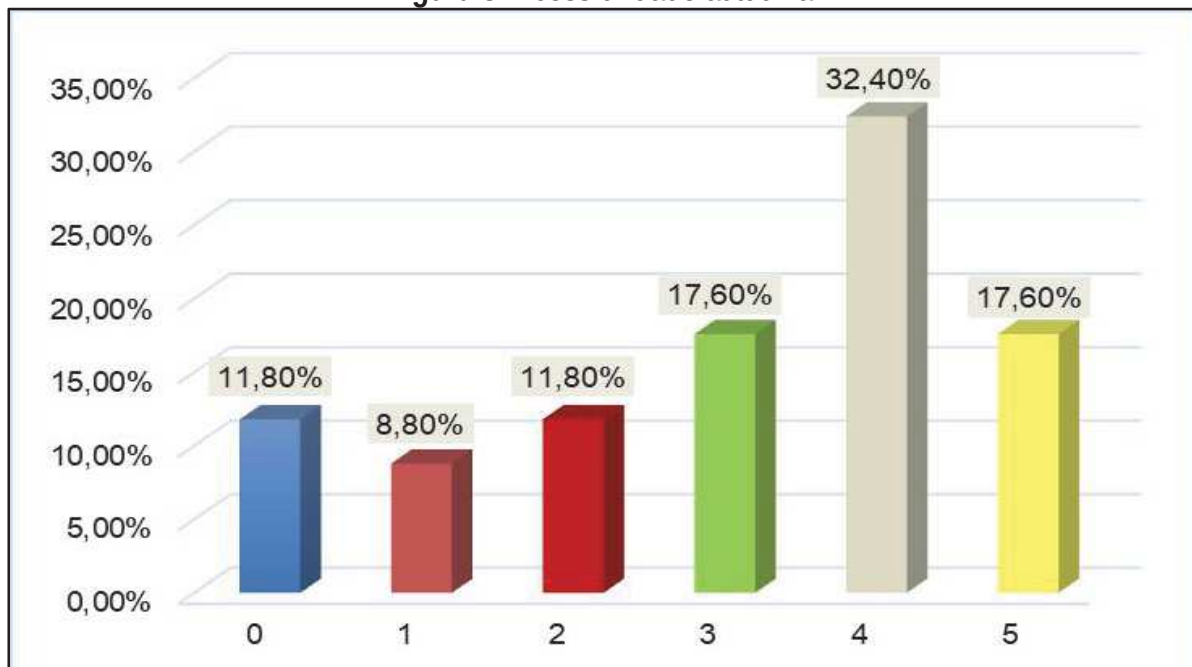


Fonte: Dados da pesquisa (2019).

A figura 8 refere-se à importância de os colaboradores do meio de hospedagem proporcionarem acessibilidade atitudinal para receber os DVs, em uma escala de 0 a 5, um total de 50% avaliaram com notas

entre 0 e 3 e 50% avaliaram com notas entre 4 e 5. Observa-se que as opiniões se dividem, já que parte dos respondentes (50%) não consideram a acessibilidade atitudinal tão importante e a outra parte dos respondentes a consideram muito importante, sendo a acessibilidade atitudinal construída através de gestos e atitudes pessoais dos indivíduos. A acessibilidade atitudinal é algo “simples”, porém de extrema importância, que já deveria ser algo natural, mas infelizmente sabe-se que ainda há um certo desconhecimento das pessoas acerca da deficiência e a partir disso, os colaboradores do meio de hospedagem precisam estar preparados e capacitados para poder receber o hóspede DV sem que cometam os tão comuns erros atitudinais, como falar com ela um pouco mais alto ou então dirigir-se ao acompanhante, ao invés do hóspede DV, entre outras.

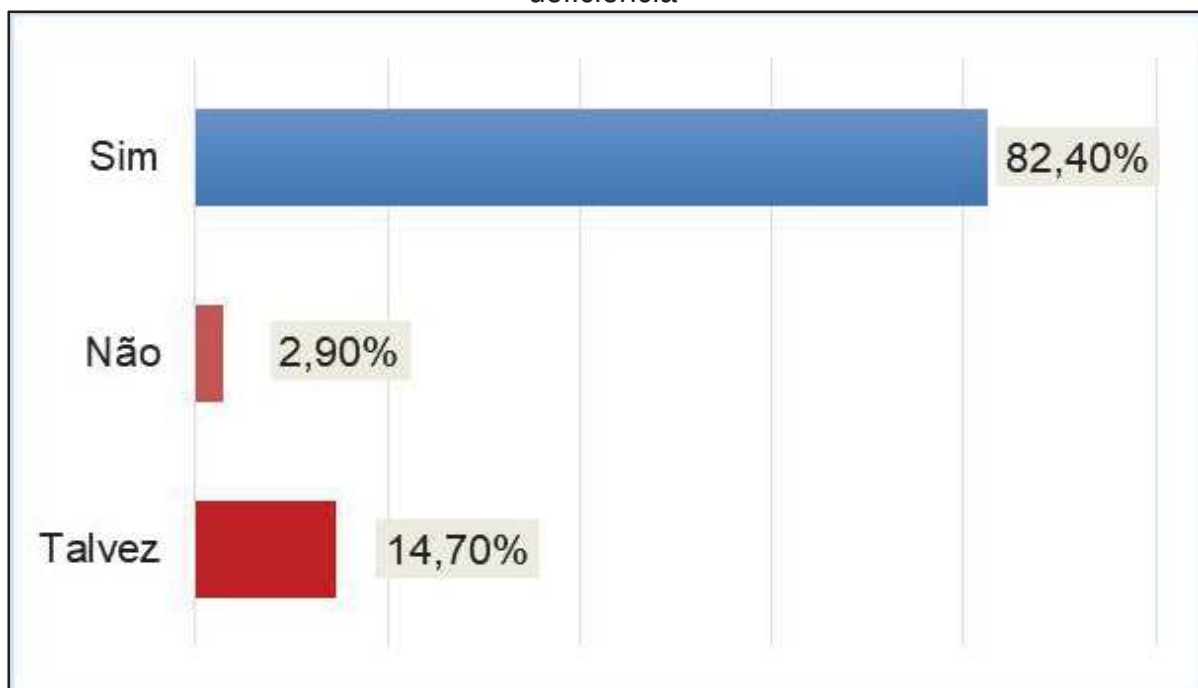
Figura 8: Acessibilidade atitudinal



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Foi questionado se a falta de acessibilidade ou a limitação do uso de determinadas áreas no meio de hospedagem influenciou na satisfação que os mesmos tiveram em sua estadia, conforme a figura 9, foi respondido por 82,4% que “Sim”, a falta de acessibilidade influenciou em sua satisfação no meio de hospedagem. Como foi visto no presente trabalho, quando o meio de hospedagem não é acessível, ele não promove a hospitalidade para o hóspede com deficiência, e, de acordo com Walker (2002), a hospitalidade pode ser considerada com o bem receber e bem acolher qualquer pessoa, considerando tudo isso, se o meio de hospedagem não é acessível, ele não recebe e nem acolhe bem um hóspede com deficiência.

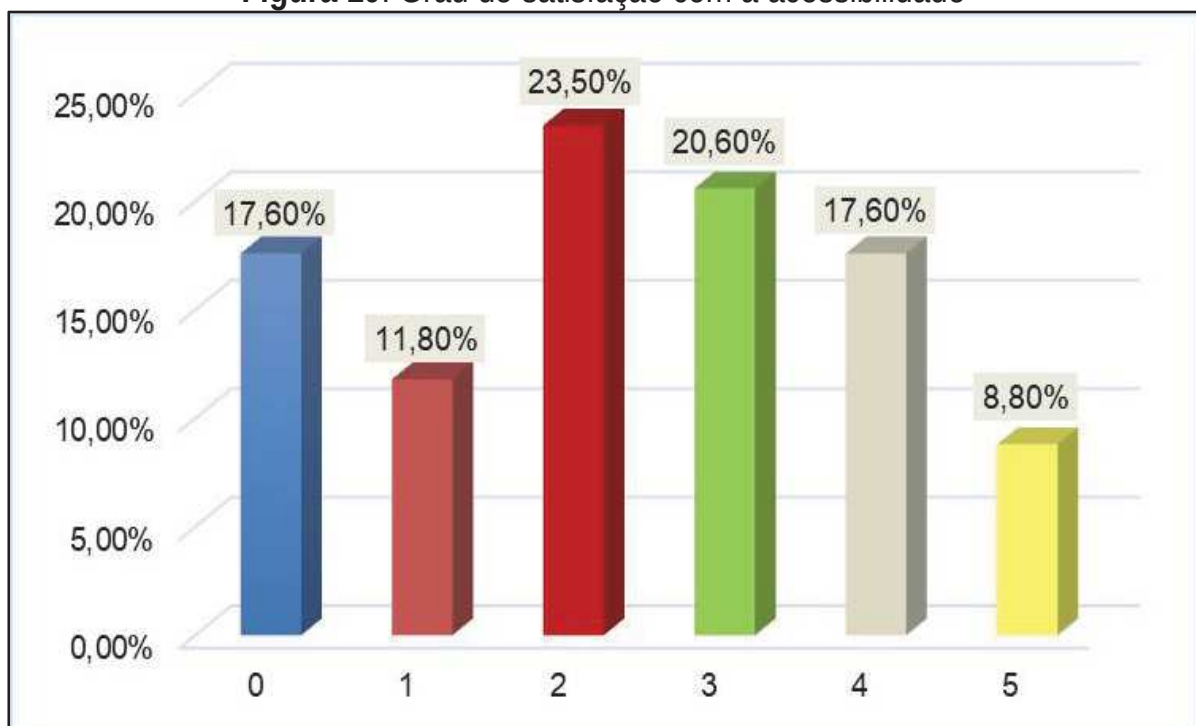
Figura 9: A falta de acessibilidade e sua influência na satisfação do hóspede com deficiência



Fonte: Dados da pesquisa (2019)

E por fim, conforme a figura 10, foi questionado a respeito do nível de satisfação com a acessibilidade para cegos no último meio de hospedagem no qual estiveram, em uma escala de 0 a 5, onde em um total de 73,5% avaliaram entre 0 e 3 demonstrando insatisfação e em um total de 26,4% avaliaram entre 4 e 5 demonstrando satisfação. Percebe-se que os meios de hospedagem negligenciam no que diz respeito à acessibilidade para os cegos pois a acessibilidade e a autonomia para os hóspedes com deficiência, além de serem essenciais e garantidos por lei, também são fatores de satisfação ou insatisfação por parte das PCD's, pois quando não há acessibilidade no meio de hospedagem, o hóspede com deficiência não sente-se bem recebido e conseqüentemente insatisfeito.

Figura 10: Grau de satisfação com a acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa (2019).



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O intuito deste capítulo foi apresentar e analisar a opinião dos deficientes visuais no que se refere à acessibilidade nos meios de hospedagem. Desta forma, os resultados da pesquisa mostram de forma geral que a maioria dos DVs não está satisfeita com a acessibilidade oferecida pelos mesmos.

Identificou-se que os meios de hospedagem continuam a desrespeitar as leis e normas pertinentes de inclusão de acessibilidade, destacando, no presente trabalho, a NBR 9050 (2015), uma importante norma regulamentadora que prevê sobre a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e entre os espaços citados na norma estão os meios de hospedagem, que em tese, ao dispor de acessibilidade para seus hóspedes estariam praticando a hospitalidade, um dos fundamentos da hotelaria. A hospitalidade de forma geral definida como o dom de bem receber e bem acolher, não ocorre quando um meio de hospedagem não dispõe de acessibilidade, pois ele não está bem recebendo, tão pouco bem acolhendo um hóspede com deficiência, ou seja, não é hospitaleiro.

Também foi possível observar que os meios de hospedagem frequentados pelos respondentes da pesquisa, de uma forma geral, não são acessíveis para DVs e que quando havia alguns itens de acessibilidade para cegos eram encontrados aqueles “mais básicos” como a sinalização em Braille nos elevadores.

Os gestores dos meios de hospedagem necessitam de um olhar mais atencioso no que se refere a esse público, considerando que estes





representam um grande potencial econômico e que geralmente não viajam sozinhos, podendo assim aumentar de forma significativa a lucratividade do meio de hospedagem, como também o mesmo poderá ser mais conhecido e divulgado entre a comunidade cega, seus amigos e familiares, já que são poucos os meios de hospedagem que investem em acessibilidade e esse investimento é algo que proporciona a satisfação e autonomia do DV.

A acessibilidade é um requisito muito importante que poderá definir se o hóspede ficará satisfeito ou não com o meio de hospedagem, pois a satisfação advém de quando as necessidades, desejos e expectativas de alguém são atendidas. Foi visto durante a pesquisa que os DVs consideram de suma importância que o meio de hospedagem seja acessível, como também a falta de acessibilidade ou a limitação do uso de determinadas áreas influenciam diretamente em sua satisfação com a estadia.

Para que o meio de hospedagem seja acessível e proporcione satisfação para o hóspede com deficiência visual um dos primeiros passos a serem seguidos seria conhecer as normas regulamentadoras sobre acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, como exemplo, a NBR 9050 (2015), para que em seguida possa dar início a implantação dos itens previstos e além desses, também podem ser implantados os itens sugeridos pelos próprios DVs durante a pesquisa, como os colaboradores capacitados para descrever as dependências do meio de hospedagem, suporte para cão-guia e as informações digitais.





A acessibilidade em termos mundiais ainda é um desafio, exigindo medidas para se chamar a atenção da “sociedade de forma geral para a conscientização e para a necessidade da adoção de providências no intuito de garantir a acessibilidade, a igualdade de condições, a participação plena e a mudança de valores sociais”, a exemplo da Organização das Nações Unidas que proclamou o ano de 1981 como Ano Internacional das Pessoas Deficientes (COUTINHO, VANZELLA e BRAMBILLA, 2018, p.159). No Brasil a luta pelos direitos das pessoas com deficiência começou a cerca de 30 anos, segundo Sousa (2018), e percebe-se que ainda são necessárias diversas ações para que se possam superar os obstáculos e assegurar as condições de igualdade dos deficientes.

Quando um turista, sendo ele com deficiência ou não, deixa sua residência para hospedar-se em algum meio de hospedagem ele deseja sentir-se confortável, bem recebido e bem acolhido, sendo que para um hóspede com deficiência sentir-se dessa forma é necessário que haja a acessibilidade para que ele possa desfrutar dessa experiência de forma plena e efetiva, sem que haja barreiras ou interdições, pois as pessoas com deficiência prezam muito por sua autonomia e independência sem que precisem depender de terceiros para poder ter suas necessidades e desejos atendidos.



REFERÊNCIAS

ALDRIGUI, M. **Meios de hospedagem**. São Paulo: Aleph, 2007.

ALMEIDA, D. W. G.; BRAMBILLA, A.; VANZELLA, E. **A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: Uma revisão bibliográfica**. *Revista Mangaio*, v.I, n.I p. 36, 2016. Disponível em: <<https://www.academia.edu/>>. Acesso em: 27 de Março de 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2004

_____. **NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. Rio de Janeiro, 2015.

AURÉLIO. **Dicionário do Aurélio Online 2018**. Disponível em: <<https://dicionario.doaurelio.com/satisfacao>>. Acesso em: 22 de Janeiro de 2019.

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm>. Acesso em: 28 de Janeiro de 2019.

_____. **Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000,. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 28 de Janeiro de 2019.

_____. **Lei nº 13.146, De 6 De Julho De 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Senado Federal, 2015. Disponível em: <<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/513623/001042393.pdf>>. Acesso em: 28 de Janeiro de 2019.

_____. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade: Manual de orientações**. 2 ed. Brasília, 2006.

CASTELLI, G. **Hospitalidade: a inovação na gestão nas organizações prestadoras de serviços**. São Paulo: Saraiva, 2010. 250 p.

COUTINHO, D.; VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A. O Verão Acessível como atrativo turístico para cadeirantes na cidade de João Pessoa In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.



DICHER, M.; TREVISAM, E. **A jornada histórica da pessoa com deficiência: Inclusão como exercício do direito à dignidade da pessoa humana**, 2014. Disponível em: < <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=572f88dee7e2502b>>. Acesso em: 06 de Março de 2019.

LARAIA, M. I. F. **A pessoa com deficiência e o direito ao trabalho**. São Paulo, 2009. 197 p. Dissertação (Mestrado em Direito das Relações Sociais – Subárea de Direito do Trabalho) - Universidade Católica de São Paulo. Disponível em: < <https://tede.pucsp.br/bitstream/handle/8878/1/Maria%20Ivone%20Fortunato%20Laraia.pdf>>. Acesso em: 24 de Março de 2019.

LIMA, T. C. S. MIOTO, R. C. T. **Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: na pesquisa bibliográfica**. Revista Katalysis, v. 10, p. 37-45, 2007.

RIBEIRO, S. B. **Mobilidade e acessibilidade urbana em centros históricos**. Brasília: Iphan, 2014.

SASSAKI, R. K. **Inclusão Lazer e Turismo: em busca de qualidade de vida**. São Paulo: Áurea, 2003.

_____. **O conceito de Acessibilidade**. Disponível em: < <http://www.bengalalegal.com/romeusassaki>>. Acesso em: 03 de Abril de 2019.

SILVA, J. O. **Quando um degrau faz a diferença: Um estudo sobre a acessibilidade em meios hoteleiros à luz do marketing social**. 2014, 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa.

SOUSA, A.A. Um enfoque da legislação brasileira sobre acessibilidade para as atividades culturais e turísticas. In: VANZELLA, E.; BRAMBILLA, A.; SILVA, M. F. da. **Turismo e Hotelaria no Contexto da Acessibilidade**. João Pessoa: Editora do CCTA, 2018.

WALKER, J. **Introdução à Hospitalidade**. 1 .ed. São Paulo: Manole, 2002.

ZANELLA, L.C.H. Metodologia de Pesquisa. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2011. Disponível em: < http://arquivos.eadadm.ufsc.br/EaDADM/UAB3_2013-2/Modulo_1/Metodologia_Pesquisa/material_didático/Livro-texto%20metodologia.PDF> . Acesso em: 12 de setembro de 2019.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. Ed. Porto Alegre: AMG, 2014.

