

## **Acessibilidade Para Pessoas Com Baixa Visão Nos Meios De Hospedagem: Estudo de Caso nos Hotéis De Santa Vitória Do Palmar - RS**

MACHADO, Marcelo  
DALCHIAVON, Ligia

**Resumo:** O estudo tem por objetivo verificar se os meios de hospedagem de Santa Vitória do Palmar possuem algum tipo de acessibilidade para pessoas com baixa visão. Já os objetivos específicos serão os de identificar se os meios de hospedagem são adaptados para pessoas com baixa visão; verificar se oferecem algum tipo de serviço diferenciado para pessoas com essas limitações; analisar se possuem algum tipo de capacitação para seus funcionários. A coleta de dados foi realizada por questionário aplicado na forma de entrevista aos gestores de cinco hotéis. Os resultados apontam que os estudados ainda não estão preparados para receber hóspedes com baixa visão. Alguns gestores manifestam a preocupação de tornar seu hotel mais acessível, porém é notado o desconhecimento da legislação sobre acessibilidade.

**Palavras-Chaves:** Acessibilidade; Baixa visão; Hotelaria; Inclusão.

**Resumen:** El estudio tiene como objetivo verificar si las instalaciones de alojamiento de Santa Vitória do Palmar tienen algún tipo de accesibilidad para personas con baja visión. Los objetivos específicos serán identificar si los medios de alojamiento están adaptados para personas con baja visión; verificar si ofrece algún tipo de servicio diferenciado a las personas con estas limitaciones; Analice si tienen alguna capacitación para su personal. La recolección de datos se realizó por cuestionario que se aplicó como una entrevista a los gerentes de cinco hoteles. Los resultados muestran que los medios de alojamiento estudiados aún no están preparados para recibir huéspedes con baja visión. Algunos gerentes están preocupados por hacer que su hotel sea más accesible, pero no conocen la legislación de accesibilidad.

**Palabras clave:** Accesibilidad, Baja visión, Hospitalidad, Inclusión.

### **Introdução**

Neste trabalho, será abordado se os meios de hospedagem estão de fato adaptados caso recebam pessoas com baixa visão na cidade de Santa Vitória do Palmar/ RS. Com o objetivo de verificar se existem infraestruturas física e humana nos hotéis do município para atender pessoais com deficiência visual ou baixa visão.

O problema de pesquisa busca verificar se os meios de hospedagem de Santa Vitória do Palmar, possuem algum tipo de acessibilidade para pessoas com baixa visão. Aborda-se, também, em relação a que em muitos lugares não existe respeito dos direitos humanos para com as pessoas com deficiência.

Percebe-se que em muitos hotéis não há acessibilidade como, por exemplo, elevadores para cadeirantes, barras no banheiro, algum tipo de sinalização para pessoas cegas ou com baixa visão.

Como objetivo geral da pesquisa é analisar se os meios de hospedagens de Santa Vitória do Palmar possuem algum tipo de acessibilidade para pessoas com baixa visão. Já os objetivos específicos, são os de identificar se os meios de hospedagem são adaptados para pessoas com baixa visão; verificar se os meios de hospedagens oferecem algum tipo de serviço diferenciado para pessoas com essa deficiência; analisar se os hotéis possuem algum tipo de capacitação para seus funcionários para o atendimento de hóspedes com baixa visão.

O estudo justifica-se pela necessidade de os meios de hospedagem oferecerem um serviço de boa qualidade, pois quando falamos de acessibilidade dentro de um meio de hospedagem, estamos falando de algo que a pessoa com deficiência possa se locomover livremente dentro do hotel, podendo transitar com independência e autonomia. A pesquisa, ainda se justifica pelo crescente número de pessoas com baixa visão e mobilidade reduzida que estão começando a usufruir do turismo e da hotelaria, sendo assim os hotéis precisam se adaptar para receber esse público e, desta forma, proporcionar que estes possam ter a melhor experiência possível.

O corpus da pesquisa consiste em cinco meios de hospedagens que ficam localizados na cidade de Santa Vitória do Palmar RS. A mesma é uma cidade pequena, localizada no extremo sul do Estado do Rio Grande do Sul, distante 20km da fronteira com o Uruguai. Os meios de hospedagens estudados localizam-se na área urbana do município, possuem uma estrutura administrativa familiar e uma característica de público que vem para a região com motivação principal comercial e de trabalho.

## **Referencial Teórico**

Os meios de hospedagens surgiram com a necessidade e o propósito das pessoas hospedarem-se quando estavam longe de suas casas. Não se sabe,

nem se tem ideia, nem data existente de quando surgiu o primeiro meio de hospedagem, mas alguns autores entendem que o crescimento do comércio, na idade antiga, está ligado ao aparecimento dos primeiros meios de hospedagens, por isso há muito tempo vários estabelecimentos ofertam esse tipo de serviço que está associado ao deslocamento humano (BARBOSA, 2002; GOLDNER et al., 2002).

Ser hospitaleiro é você acolher bem seu hóspede. Oferecer um serviço de boa qualidade para que o hóspede tenha uma boa impressão do meio de hospedagem e do serviço prestado. Uma das coisas que o hóspede repara é o atendimento na recepção e quando chega a unidade habitacional (UH), a cama e o chuveiro. Isso são uns dos principais setores que o hóspede repara. Ser uma pessoa hospitaleira, também é você por exemplo, quando um hóspede chega a um meio de hospedagem, a expectativa dele é que seja das melhores, onde seja rápido e eficaz o atendimento e sem muita burocracia, pois o mesmo chega cansado e está querendo tomar seu banho e relaxar. Se pensarmos de forma direta, são pessoas recebendo clientes ou turista de forma agradável, gerando conforto e serviço de qualidade (SASSAKI, 2009).

Se pensarmos de forma objetiva, relaciona-se, para a maioria das pessoas, a capacidade de receber visitantes ou clientes de forma agradável, gerando conforto, permitindo que a pessoa se sinta à vontade e que usufrua de serviços de qualidade (SASSAKI, 2009).

Neste sentido, torna-se primordial que a empresa e os funcionários dedicados a tarefa de receber alguém demonstre simpatia, sejam capazes de ouvir e atender de forma eficaz aos seus clientes, estando aptos a receber críticas por serviços que não atenderam às expectativas do cliente ao mesmo tempo que, após os atendimentos, possam aproveitar a experiência vivenciada para melhorar ainda mais o seu trabalho parece óbvio. É bastante claro para todos. São conceitos e práticas que as pessoas demandam, sem exceção. Ainda, assim sua realização depende muito de estudo, treinamento, prática no cotidiano, leituras, mentalização e, também, de naturalidade ou espontaneidade (SASSAKI, 2009).

De acordo com o que podemos entender através de leituras mais aprofundadas sobre o tema hospitalidade, entende-se que não basta ser apenas hospitaleiro, pois envolve uma série de fatores. A hospitalidade é sempre o respeito e a empatia para com os outros. Sempre será primordial uma recepção com atendimento com atenção, dedicação e fidelidade. Em toda nossa vida, sempre estaremos nos dois lados, tendo que receber pessoas ou pessoas a nos receber, ou seja, quando vamos ao restaurante, esperamos que sejamos bem atendidos, e quando recebemos algum hóspede no meio de hospedagem, devemos fazer o mesmo (SEBRAE, 2009).

A acessibilidade pode ser um elemento essencial e ao mesmo tempo um diferencial no atendimento ao hóspede. Acessibilidade não é só ser acessível em um meio de hospedagem instalando equipamentos para as pessoas com limitações, e sim ser acessível com as pessoas com limitações que necessitam de algum tipo de auxílio. Um dos aspectos importantes na inclusão de um indivíduo portador de deficiência é a inclusão digital, ainda mais uma pessoa que necessita de programas com voz para estudar. Esse aspecto de pessoas portadoras de necessidades especiais no mundo digital é muito complexo pois o processo de inclusão não é tão fácil assim.

Neste sentido, entende-se que, quando falamos de acessibilidade, também estamos falando de inclusão, pois uma pessoa com algum tipo de necessidade especial é capaz de estudar e trabalhar para ser alguém na vida, isso comprovado por lei (SAKAI, 2012). Segundo a secretaria dos direitos humanos, a garantia do direito à acessibilidade deve ser assegurada a todo cidadão, com ou sem deficiência, para promoção da qualidade de vida tanto das pessoas adultas e do idoso, quanto da criança e do adolescente, já que todo ser humano enfrenta barreiras à acessibilidade ao longo de sua existência. Perante a comprovação dessa lei, qualquer pessoa com qualquer limitação pode trabalhar e ter sua independência (SASSAKI, 2003).

Gugel (2016) pondera que a pessoa com deficiência tem direitos e, dessa maneira, ela deve gozar de todas as oportunidades que existirem na sociedade, não importando o tipo ou grau de sua deficiência, de maneira a afastar o conceito de doença e incapacidade destas pessoas, contribuindo para torná-los cidadãos

independentes. Nesse sentido, o turismo pode contribuir para a inclusão das pessoas com deficiência em nossa sociedade. O Ministério do Turismo, por sua vez, adota a seguinte definição: “pessoa com deficiência: é a pessoa que possui limitação ou incapacidades para o desempenho de algum tipo de atividade” (BRASIL, 2006, p.14).

Ao falarmos de pessoas com deficiência, não estamos supondo ser apenas os deficientes físicos, mas sim todos os tipos de deficiência, seja ela física, visual, mental e ou intelectual, motora, mobilidade reduzida, etc. Cada um destes segmentos, por sua vez, é dividido em várias categorias para auxiliar e melhorar a qualidade de vida do deficiente em questão. Segundo a ABNT (Associação de Brasileira de Normas Técnicas), demonstra-se a especificação de pessoas com deficiência. A deficiência visual atinge o sistema de pessoas cegas e com baixa visão e isso também é posterior de problemas distintos, onde se sabe que congênita é uma doença adquirida geneticamente ou degenerativa entre as principais causas de a deficiência visual localizar-se a retinopatia da prematuridade que se deve compreender a imaturidade da retina de futuro parto prematuros e de muito oxigênio na incubadora.

De acordo com Souza (2016), a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015, objetiva, nos termos de seu art. 1º, assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. Segundo como consta na lei a pessoa com alguma deficiência deve ser inserida nos ambientes sociais seja eles de trabalho, estudo, lazer, etc. A cada ano que passa, a acessibilidade com o avanço da inclusão, vem tornando-se cada vez mais fundamental para as pessoas com algum tipo de deficiência, seja ela qual for. Temos variações nas tipologias de deficiências tais como: visual, física, auditiva, mental e múltiplas.

Portanto, entende-se que as pessoas com algum tipo de limitação merecem ser respeitadas seja no trabalho, em casa ou perante a sociedade e não ser desrespeitada como muitas vezes vimos. Ou ter seus direitos restringidos ou esquecidos (AMARAL, 1994).

Acessibilidade, também, é você acolher bem seu hóspede que possui alguma deficiência; é você se preocupar com o mesmo, quando o hóspede chega e durante toda a sua estadia. Você dar condições de ele próprio deslocar-se pelo hotel ou se necessário levá-lo até o quarto se for uma pessoa cega, com baixa visão, cadeirante ou mobilidade reduzida. O meio de hospedagem ao invés de somente possuir escadarias precisa ter rampas para o acesso e os corredores possuírem barras de metal, estes são alguns exemplos de como é preciso prepara a estrutura física para bem receber e acolher o hóspede. Então, quando falamos em acessibilidade precisamos ser acessíveis em relação a tudo como nos serviços humanos e com na estrutura física em geral.

Tornar um ambiente acessível demanda esforço e compreensão das pessoas para compreenderem que o hóspede, com alguma deficiência, também tem o direito de sentir-se acolhido. Contudo, a inclusão no Brasil é um fator novo nos meios de hospedagem, por isso, muitas vezes, é colocado em segundo plano, fazendo com que esse tipo de atitude gere consequências para o hóspede e o mesmo venha se sentir constrangido com algumas situações.

A pessoa com alguma deficiência acaba deixando o lazer de lado em virtude de tratamentos para sua saúde. Sendo que o lazer, de alguma forma, também contribui para o bem-estar deste indivíduo. Partindo dessa premissa, acredita-se que os meios de hospedagem, quando forem oferecer algum tipo de serviço, deveriam se preocupar mais com esse público que apresenta algum tipo de limitação, pois os mesmos já passam necessidades de alguma forma, constrangedora, diariamente. Desta forma, quando vão a um meio de hospedagem esperam que suas necessidades sejam supridas da melhor forma possível (BAUTISTA, 1997).

A deficiência visual atinge o sistema de pessoas cegas e com baixa visão e isso também é posterior de problemas distintos, onde se sabe que congênita é uma doença adquirida geneticamente ou degenerativa entre as principais causas de a deficiência visual localizar-se a retinopatia da prematuridade que se deve compreender a imaturidade da retina de futuro parto prematuros e de muito oxigênio na incubadora (BAUTISTA, 1997).

Segundo Gil (2006), a palavra deficiência visual se refere a visão que vai da cegueira até a baixa visão. De acordo com Gil (2006), a cegueira é definida como a incapacidade total de executar atividades comuns aos videntes, devido à perda da visão. Para Martim e Ramirez (2003), os deficientes visuais graves (DVG) são classificados em dois níveis, aquele cuja a cegueira é identificar pela falta de visão total ou a simples percepção de luz e os que possui a baixa visão que limita a visão de longa distância. Embora consigam identificar objetos e materiais localizados a poucos centímetros, e consigam discriminar e identificar objetos e materiais situados a poucos centímetros. Entretanto, a definição mais aceita é a adotada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no qual a baixa visão consiste na diminuição das respostas e estímulos visuais, mesmo após alguma interferência ou correção óptica ou tratamento.

De acordo com Maiola e Silveira (2009), independentemente das causas da deficiência visual para os mesmos terem uma condição de inclusão social melhor e poderem ter acesso aos seus bens culturais disponíveis na sociedade e de usufruir de seus direitos enquanto cidadão. Segundo Sasaki (2003), usar ou não termos técnicos corretamente não é uma simples questão semântica ou sem relevância, o significado correto e é relevante, quando nos referimos a pessoas “portadoras de deficiência” é pessoa com deficiência, pois quando é debatido sobre o assunto acessibilidade, estamos falando de pessoas que tem necessidades especiais, e não tem como não se preocupar com a inclusão, já que estamos falando de seres humanos com algum tipo de deficiência.

Existem mais de 6,5 milhões de pessoas com alguma deficiência visual no Brasil, segundo dados do censo 2010 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018). Wamburg (2012) considerando essa quantidade com deficiência visual, é necessário dar oportunidades para que pelo menos uma grande parte tenha acesso ao ensino, pois são seres humanos e tem o direito de viver inseridos na sociedade aproveitando como qualquer outra pessoa, para que isso ocorra, é preciso algumas mudanças de rotinas e promover locais e práticas acessíveis.

De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2004),

acessibilidade e ter acesso a todo e qualquer espaço, seja físico ou de comunicação, proporcionando assim a entrada aos diferentes tipos de pessoas com necessidades educacionais especiais (crianças, idosos, gestantes etc.) aos locais por elas frequentados, garantindo-lhes qualidade de vida, por meio da Lei nº. 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida (ABNT, 2004).

Neste sentido, a importância de os meios de hospedagem em qualificar seus colaboradores, por questão de conhecimento e caso chegue uma pessoa com algum tipo de necessidade especial, como os funcionários irão proceder, pois dentro de um meio de hospedagem é essencial que, tenha para o surdo uma pessoa que fale a língua brasileira de sinais. Que haja a sinalizações dentro de um meio de hospedagem e os espaços físicos precisam ser amplo, pois uma pessoa com baixa visão não tem noção de espaço, para a mesma não ficar se batendo nos moveis e nas pessoas o espaço precisa ser grande.

Muitas vezes as pessoas com algum tipo de deficiência são excluídas da sociedade por não haver estas adequações, mas para isso existe uma lei que fala que toda a pessoa com alguma limitação pode estudar, trabalhar e ter sua vida com quem e onde quiser. Mesmo que a gente viva numa sociedade totalmente preconceituosa onde muitas vezes a pessoa com limitação ouve coisas absurdas como por exemplo (você não tem condições de morar sozinho, como vai se virar, quem vai fazer as coisas pra você, o que vai ser de você?) Isso deixa a pessoa mal, impotente se sentido incapaz de fazer as coisas e não é bem assim que funciona, já que a tecnologia avançou muito e com esse avanço tudo ficou mais fácil, pois hoje existem programas para a pessoas com limitação poder estudar.

## **Metodologia**

Com o intuito de cumprir os objetivos deste trabalho, apresenta-se sua organização e classificação metodológica. Entende-se por pesquisa, de acordo com “é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que

requer um tratamento científico e se constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais” (LAKATOS, 2003, p. 155).

Para estudar a temática desta pesquisa realizada sobre a acessibilidade em relação a baixa visão nos meios de hospedagem busca-se compreender através deste estudo o tema proposto. Para Cervo e Bervian “o tema de uma pesquisa é qualquer assunto que necessite melhores definições, melhor precisão e clareza do que já existe sobre o mesmo” (CERVO & BERVIAN, 2002, p. 81).

De acordo com a classificação quanto à natureza da pesquisa aplicada uma vez que busca conhecer a realidade sobre acessibilidade nos hotéis pesquisados. “Objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais” (GERHARDT, 2009).

De acordo com a classificação quanto ao modo de abordagem da pesquisa a pesquisa classifica-se como quali-quantitativa. Segundo Gerhardt (2009) a pesquisa qualitativa “não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc.” De acordo com Fonseca “utilização conjunta da pesquisa qualitativa e quantitativa permite recolher mais informações do que se poderia conseguir isoladamente” (2002, p. 20).

De acordo com a classificação quanto aos objetivos de abordagem da pesquisa classifica-se como exploratória, descritiva. Para Gil (2008), as “pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores”. Já as pesquisas descritivas “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p. 28)

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, este estudo classifica-se como uma pesquisa um estudo de caso. O estudo de caso, de acordo com é “caracterizado pelo estudo exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado” (CERVO & BERVIAN, 2002, p. 25).

De acordo com a classificação quanto a coleta de dados da pesquisa, este estudo utilizou um de questionário misto, composto de perguntas fechadas. Optou-se pelas perguntas fechadas, as quais se definem por “também denominadas limitadas ou de alternativas fixas” (LAKATOS, 2003) uma vez que agiliza a coleta de dados e otimiza-se o tempo do respondente, onde o respondente já tem as respostas disponíveis, o que possibilita, principalmente, a obtenção de respostas por parte daqueles que têm maior dificuldade em responder, ou até mesmo entender a pergunta.

A coleta de dados foi realizada em cinco Meios de Hospedagem do município de Santa Vitória do Palmar, no período do mês de setembro do ano de 2019. O questionário foi aplicado na forma de entrevista aos gestores dos hotéis. O Uso da técnica da entrevista deu-se por ser “um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social” (LAKATOS, 2003, p. 195). De acordo com a classificação quanto a análise de dados da pesquisa foi utilizada a técnica de análise de conteúdo a qual, de acordo com Lakatos (2003) “permite a descrição sistemática, objetiva e quantitativa do conteúdo da comunicação”.

## **Apresentação e Análise Dos Dados**

Analisando os questionários aplicados aos gestores dos cinco hotéis foram obtidos os seguintes dados. De acordo com a questão 1, “O meio de hospedagem possui algum tipo de acessibilidade?”, apenas um dos cinco meios de hospedagem possuem acessibilidade. Com isso, durante a pesquisa, percebeu-se que os meios de hospedagem não possuem acessibilidade, sendo que, deveria haver, pois temos muitas pessoas que necessitam de auxílio pela sua deficiência.

Já na questão 2, “Se respondeu não na questão 1, possui planejamento ou intenção de tornar o hotel acessível?”, observa-se que não se tem esforço dos meios de hospedagem e pretensão de mudança para que se tenha acessibilidade, pois dos quatro que responderam que não existia acessibilidade, dois afirmaram que não veem necessidade de mudanças.

Conforme a questão 3, “O meio de hospedagem possui uma Unidade Habitacional adaptada para pessoas com baixa visão?”, dos cinco meios de hospedagem analisados, nenhum possui uma Unidade Habitacional (UH) com acessibilidade para pessoas com deficiência, seja motora, visual, cadeirante ou mobilidade reduzida. Isso acaba por prejudicando o hóspede e deixando o mesmo constrangido, sem conseguir poder se hospedar de maneira adequada.

Segundo a questão 4, “O meio de hospedagem possui placas de identificação das escadarias?”, dos cinco hotéis, apenas dois possuem placa de identificação nas escadas. Para sinalizar em que andar o hóspede está, o que se torna um transtorno nos demais hotéis, sendo que o mínimo que deveria haver para o hóspede poder se localizar já respondendo a questão 5 do questionário “O hotel tem placa de identificação de que andar o hospede está?”.

Já a questão 6, “As escadarias possuem alguma faixa de identificação dos degraus?”, explicita em relação as faixas nos degraus, onde apenas dois dos cinco possui essa identificação, sendo que é o mínimo que deveria ter, pois se torna o básico para os meios de hospedagem.

A questão 7, “O espaço físico da recepção está de acordo com a legislação (livre 180°) para a pessoa com baixa visão poder se locomover dentro do ambiente de trabalho?”, refere-se ao tamanho da recepção, ou seja, o hall de entrada do meio de hospedagem, onde apenas dois possuem a acessibilidade e estão de acordo com a norma e a legislação obtida na NBR 9050. Com isso, uma pessoa com mobilidade reduzida já se encontra com dificuldade para se locomover.

Sobre a questão 8, “O corredor está de acordo com a legislação (90 cm) para a pessoa de baixa visão poder se locomover?”, onde trata-se sobre o tamanho do corredor do meio de hospedagem, dos cinco, apenas três estão de acordo com legislação, sendo que, os cinco deveriam estar, pois um cadeirante teria dificuldades em transitar neste corredor.

Na questão 9, “O hotel oferta algum tipo de serviço especial quando recebe um hóspede de baixa visão?”, fica evidente que uma pessoa com baixa visão caso tenha que se hospedar em um destes hotéis, encontraria uma barreira já que nenhuma oferta serviços adaptados para este hóspede.

De acordo com a questão 10, “Existe a possibilidade de substituir/adaptar as escadarias com rampas?”, onde trata-se sobre a acessibilidade para alterar as escadarias por rampas, onde observa-se que apenas um obteve a resposta positiva.

Na questão 11, “Como funciona o preenchimento da Ficha Nacional de Registro de Hóspede (FNRH) de pessoas com baixa visão?”, tratando sobre a FNRH, os meios de hospedagem acabam por auxiliar no preenchimento da ficha, ao invés de o hóspede responder, sendo que dos cinco três auxiliam, um não possui ficha e o outro respondeu que o preenchimento é feito de outra forma.

Conforme a questão 12, “O Hotel já recebeu algum hóspede de baixa visão?”, onde se especifica se os meios de hospedagem já receberam algum hóspede com baixa visão, dos cinco apenas, um alegou que sim, onde nota-se que há necessidade de se ter um hotel adaptado e acessível para todos.

Apesar dos hotéis não contemplar as pessoas com necessidade específica, observou-se na questão 13, “Quais foram as principais necessidades que o hóspede relatou ao se hospedar no hotel?”, que os hóspedes relatam as suas maiores necessidades de acordo com os funcionários são: 3 identificaram a necessidade de banheiro adaptado, 1 de Intérprete de LIBRAS; e 2 de piso tátil.

Sobre a questão 14, “Na opinião dos proprietários, o que os meios de hospedagem precisam melhorar para receber esse público?”, onde se explicita o que os hotéis precisam melhorar para receber esse público, a respostas dos proprietários foram: 4 destacaram como prioridade a estrutura física; 3 dos investigados colocaram a acessibilidade e a necessidade de funcionário adaptado. Nesta questão poderia ser marcada mais de uma alternativa. No quadro abaixo ilustra-se as respostas dos participantes da pesquisa.

Ao questionar sobre se os meios de hospedagem possuem acessibilidade em todos os setores, de acordo com questão 15, “O meio de hospedagem possui acessibilidade em todos os setores do hotel?”, apenas um dos cinco respondeu sim, onde se sente uma necessidade de haver acessibilidade em todos os setores, pois todos têm o direito de ir vir em qualquer lugar que se encontre.

Ao relatar sobre acessibilidade de uma pessoa surda, na questão 16, “O meio de hospedagem tem algum colaborador que é especializado em língua de sinais, caso receba um hóspede surdo?”, questionando se possuíam algum intérprete no meio de hospedagem, apenas um relatou que haveria um profissional capacitado para ocorrer à comunicação.

Na questão 17, “O meio de hospedagem pensa em qualificar seus colaboradores para o atendimento a hóspedes com necessidades especiais?”, ao perguntar sobre a qualificação dos funcionários, caso receba um hóspede com alguma deficiência, apenas três responderam que pensam em qualificar. Dois hotéis responderam que talvez qualificariam seus colaboradores.

O público alvo dos meios de hospedagem, em geral, se trata de representantes comerciais e hóspede de longa estadia, sendo relacionados à sua função que está evidenciado na questão 18 do questionário, “Qual o público alvo do meio de hospedagem?”. Esta questão poderia ser respondida por mais de uma alternativa. Cinco hotéis responderam que seu público são representantes comerciais, três que também são turistas e dois que seus hóspedes também são de longa estadia.

Finalizando, o questionário apresentado, notou-se que há uma necessidade na infraestrutura dos hotéis para adaptá-los as necessidades dos hóspedes com baixa visão e, também, com demais necessidades. Se observa a precariedade nos meios de hospedagem do município de Santa Vitória do Palmar em relação tanto à parte física quanto a humana em relação à acessibilidade. Uma vez que falta conhecimento entre os gestores, entre o corpo de funcionários, o cumprimento básico da legislação de acessibilidade.

Há o desconhecimento, por exemplo, quanto a qualificação na língua brasileira de sinais; no atendimento da estrutura de banheiros e de sinalização, por exemplo. Sendo assim, entende-se que os meios de hospedagem deveriam investir mais na acessibilidade e melhorar seus hotéis para quando receber um hóspede com deficiência para que o mesmo não se sinta constrangido de alguma maneira. E, assim, possa receber um melhor serviço de qualidade, a prática da hospitalidade seja realizada e ele se sinta acolhida e incluído pelo meio de hospedagem.

## Considerações Finais

O estudo teve como objetivo analisar se os meios de hospedagem do município de Santa Vitória do Palmar possuem algum tipo de acessibilidade perante a isso foi aplicada uma pesquisa em cinco meios de hospedagem. Para isso, foi utilizada uma pesquisa de modo quantitativo para tentar responder o problema de pesquisa que quis verificar se os meios de hospedagem de Santa Vitória do Palmar, possuem algum tipo de acessibilidade para pessoas com baixa visão.

Observou-se com os resultados que os meios de hospedagem estudados ainda não estão preparados para receber hóspedes com baixa visão. Alguns gestores manifestam a preocupação de tornar seu hotel mais acessível, porém é notado o desconhecimento da legislação sobre acessibilidade. Inclusive a lei específica sobre hotelaria. Com isso, na hora de aplicar o questionário foram encontrados mais resultados negativos do que positivo diante, disso foram encontradas as seguintes dificuldades: a falta de conhecimento dos gestores sobre a acessibilidade.

De acordo com isso, acredita-se que o estudo possa vir para somar, trazendo conhecimento através dessa pesquisa aplicada. No mínimo é necessária uma atualização quanto a acessibilidade tendo em vista com que os meios de hospedagem em Santa Vitória do Palmar ainda precisam se adequar. Embora, a pesquisa tenha encontrado proprietários mais preocupados em seus empreendimentos com a questão da acessibilidade notou-se que ainda não foram realizadas nenhuma ação de adequar o hotel em relação a acessibilidade. Uma vez que um meio de hospedagem deve ter no mínimo uma unidade habitacional adaptada para pessoas com algum tipo de necessidade especial. E, também, porque um meio de hospedagem de pequeno porte pode ser acessível e oferecer serviços de qualidade aos seus hóspedes.

A contribuição dessa pesquisa é fazer com que os gestores deem mais importância a acessibilidade nos meios de hospedagem e que este tema seja mais estudado e debatido, tanto na academia quanto pela sociedade e pelo trade turístico.

## Referências

- AMARAL, Lígia A. **Pensar a Diferença/Deficiência**. Brasília: CORDE, 1994.
- BAUTISTA, Rafael. **Necessidades Educativas Especiais**. Dinalivro, Lisboa, 1997.
- BARBOSA, Y. M. **História das viagens e do turismo**. São Paulo: Aleph, 2002.
- BRASIL. Ministério do Planejamento. **Programa Avança Brasil: Relatório Anual de Avaliação PPA 2000-2003**. Brasília: Ministério do Planejamento, 2002.
- BINS ELY, Vera Helena Moro. **Orientar-se no espaço**: condição indispensável para a acessibilidade. In: Anais do Seminário Acessibilidade no Cotidiano [CD-ROM]. Rio de Janeiro: Núcleo Pro-acesso/UFRJ, 2004.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.
- FONSECA, J. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>.
- GERHARDT, Tatiana Engel (Org.) **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS e pelo Curso de Graduação Tecnológica – Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural da SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUGEL, Maria Aparecida. **A pessoa com deficiência física e sua relação com a história da humanidade**. 2008. Disponível em: <http://www.ampid.org.br/Artigos.phd> Acesso em: 15 março de 2019.
- IBGE. **Censo demográfico 2010: resultados preliminares do universo; 2010**. Brasília (DF): IBGE; 2018.
- KNUPP. Marcos Eduardo Carvalho Gonçalves. A Classificação De Meios De Hospedagem Do Brasil. **Revista de investigación en turismo y desarrollo local**. Vol 5, Nº 13 (Diciembre/Dezembro 2012).
- LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. - São Paulo: Atlas 2003.

MAIOLA, Carolina dos Santos; SILVEIRA, Tatiana dos Santos da. **Deficiência Visual**. Indaial: Grupo UNIASSELVI, 2009.

MARTÍN, M. B.; RAMIREZ, F. R. Visão Subnormal. In: BUENO, S. T.; MARTÍN, M. B. (Org.). **Deficiência visual: aspectos psicoevolutivos e educativos**. São Paulo: Santos Editora, 2003.

MENEZES. Paula Dutra Leão de. **Análise Do Sistema Oficial De Classificação Dos Meios De Hospedagem Do Brasil**. Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR, Penedo, vol. 3, n.1, p. 57-70, 2013.  
<http://www.seer.ufal.br/index.php/ritur>.

ROIM, Talita Prado Barbosa. GONÇALVES, Alessandra. **A Nova Classificação Hoteleira - Resorts**. REVISTA CIENTÍFICA ELETÔNICA DE TURISMO – ISSN: 1806-9169 Ano IX – Número 17 – Junho de 2012 – Periódicos Semestral.

SAKAI, Eduardo (org.) **O trabalhador com deficiência** – cartilha. Espaço da Cidadania. Osasco, 2012. Disponível em: [uricer > br > site > inicio\\_informativos\\_download](#) Acessado em: 4/08/19

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação**. 2009. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SEBRAE. **Confira dicas de como atender melhor seu hóspede**. Disponível em <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/dicas-de-procedimentos-para-receber-o-hospede,3c4d65dfbb222510VgnVCM1000004c00210aRCRD> recebido em: 10/07/19.

SILVA, Eder Donizeti; NOGUEIRA, Adriana Dantas. **Mobiliário urbano em cidades históricas**. São Cristóvão: Editora UFS; Aracaju: Fundação Oviêdo Teixeira, 2012.

SOUZA, I.M.G.; COHEN, R.; CARREIRA, P.L.C; DIAS, A. F. da S. HOUZEL, J. C. **A inclusão no ensino superior: implementação de políticas de acessibilidade na Universidade Federal do Rio de Janeiro**. Disponível em: [https://acessibilidade.ufrj.br/wpcontent/uploads/2017/04/SouzaCohenCarreiraDiasHouzel2016CINTEDI\\_InclusaoEnsinoSuperiorImplantacaoPolíticasPublicasUFR.pdf](https://acessibilidade.ufrj.br/wpcontent/uploads/2017/04/SouzaCohenCarreiraDiasHouzel2016CINTEDI_InclusaoEnsinoSuperiorImplantacaoPolíticasPublicasUFR.pdf) Acesso em: 10 jun. 2019.

WAMBURG, Jorge. **No Dia Mundial da Visão, Brasil procura prevenir cegueira**. Disponível em:

<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2012-10-11/no-dia-mundial-da-visao-brasil-procura-prevenir-cegueira> Acesso em: 15 jun. 2019.