

HOSPITALIDADE INCLUSIVA NO SETOR HOTELEIRO DE FOZ DO IGUAÇU/PR

Dayse Maria da Silva Nogueira¹

Aline Patrícia Henz²

Resumo: Este estudo tem por objetivo investigar a adaptação dos hotéis econômicos de Foz do Iguaçu/PR para receber pessoas com deficiência física, visual e auditiva, analisando a adequação da infraestrutura e dos serviços prestados. A pesquisa destaca a importância da adaptação dos meios de hospedagem, abordando questões como barreiras arquitetônicas, cumprimento da legislação e treinamento da equipe para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva e visual. Além de garantir o direito à inclusão, as adequações nos hotéis representam uma estratégia competitiva, ampliando o público-alvo e fortalecendo a imagem dos estabelecimentos que adotam práticas acessíveis. Como metodologia, o estudo possui abordagem qualitativa e exploratória, sendo a técnica de observação direta aplicada em seis dos 67 hotéis de categoria econômica de Foz do Iguaçu/PR. Como principais resultados, observou-se que, majoritariamente, os hotéis avaliados ainda apresentam desafios significativos em relação à acessibilidade. Entre os principais obstáculos identificados estão a falta de adaptações arquitetônicas adequadas, como rampas de acesso com inclinação apropriada, corredores e portas suficientemente largos para a circulação de cadeirantes. Não foram identificadas iniciativas voltadas para a acessibilidade digital e comunicacional, como atendimento em Libras ou sinalização em Braille. A falta de treinamento dos funcionários para atender hóspedes com deficiência também se mostrou um fator limitante para a experiência dos visitantes.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Acessibilidade; Inclusão; Foz do Iguaçu/PR.

INTRODUÇÃO

A hospitalidade é um dos pilares fundamentais do turismo, proporcionando experiências acolhedoras e acessíveis para todos os viajantes. No entanto, quando o assunto é inclusão, o setor hoteleiro ainda enfrenta desafios consideráveis. A falta de infraestrutura adequada, barreiras arquitetônicas e a ausência de capacitação específica para os profissionais são obstáculos que limitam a vivência plena de hóspedes com deficiência, comprometendo a equidade no acesso aos serviços turísticos (CARDONA et al., 2022).

Nesse contexto, torna-se essencial analisar os desafios e as oportunidades da hospitalidade inclusiva. A adoção de práticas acessíveis nos meios de hospedagem não apenas garante a conformidade com a legislação vigente, mas também amplia o alcance do público consumidor e fortalece a reputação dos estabelecimentos que se comprometem com a diversidade e a inclusão (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

A relevância da hospitalidade inclusiva cresce à medida que a sociedade se conscientiza sobre a importância da acessibilidade. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aproximadamente 8,9% da população brasileira têm algum tipo de deficiência, sendo

¹ Bacharel em Turismo pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE.

² Doutora em Desenvolvimento Regional e Agronegócios. Docente no curso de Turismo na Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE. Contato: aline.henz@unioeste.br.

que uma parcela significativa depende de cadeiras de rodas para locomoção. Esses dados evidenciam a necessidade urgente de adaptar o setor turístico para receber esse público de maneira digna e igualitária (IBGE, 2023).

A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) é a Lei nº 13.146/2015, tem como objetivo 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. A LBI tem como base a Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o primeiro tratado internacional de direitos humanos a ser incorporado pelo ordenamento jurídico brasileiro com o status de emenda constitucional. Estabelece a acessibilidade como um direito fundamental, determinando diretrizes que garantam condições equitativas para indivíduos com deficiência. No entanto, a realidade do setor hoteleiro ainda está distante do ideal. Muitos estabelecimentos apresentam obstáculos estruturais, como a ausência de rampas adequadas, elevadores adaptados, banheiros acessíveis e quartos projetados para atender às necessidades específicas desses hóspedes. Essas deficiências impactam negativamente a experiência dos visitantes e comprometem a imagem do hotel no mercado (BRASIL, 2015).

Além do impacto social, investir em acessibilidade traz vantagens econômicas significativas. A demanda por espaços inclusivos cresce continuamente, impulsionada pelo aumento da conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência e pela busca por ambientes mais justos. Os hotéis que priorizam a acessibilidade se destacam diante da concorrência, atraindo um público mais amplo e consolidando uma reputação positiva ligada à responsabilidade social (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

A criação de ambientes acessíveis não deve ser vista apenas como uma exigência legal, mas como uma oportunidade de oferecer uma experiência mais acolhedora e digna para todos os hóspedes. Esse tipo de investimento demonstra um compromisso genuíno com a inclusão e pode abrir portas para um segmento de mercado que valoriza empresas comprometidas com a equidade. Ao atender às necessidades de cadeirantes e outros grupos com deficiência, os hotéis não só ampliam seu alcance, mas também fortalecem sua presença no setor turístico (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

Oferecer uma experiência inclusiva e de qualidade aumenta a probabilidade de fidelização dos clientes com deficiência e de seus acompanhantes. Recomendações positivas, baseadas na satisfação desses hóspedes, podem contribuir significativamente para a melhoria da reputação do hotel, resultando em maior taxa de ocupação e crescimento da receita.

A cidade de Foz do Iguazu, localizada no Oeste do Paraná, é considerada um dos principais destinos turísticos do Brasil, destaca-se não apenas por suas belezas naturais,

especialmente pelas Cataratas do Iguazu, mas também por sua estrutura hoteleira. Com mais de 30 mil leitos disponíveis, a cidade recebe anualmente cerca de 2 milhões de visitantes, impulsionando a economia local e consolidando o turismo como um dos setores mais estratégicos para o desenvolvimento regional (PARANÁ, 2024). Diante desse cenário, surge um questionamento essencial: o setor hoteleiro de Foz do Iguazu está preparado para atender plenamente hóspedes com deficiência física, auditiva e visual? Neste âmbito, este estudo tem como objetivo investigar a adaptação dos hotéis econômicos de Foz do Iguazu para receber pessoas com deficiência física, visual e auditiva, analisando a adequação da infraestrutura e dos serviços prestados.

ACESSIBILIDADE E O DIREITO À INCLUSÃO

Em uma sociedade que se pretende justa, garantir que todas as pessoas, independentemente de suas limitações físicas, sensoriais ou intelectuais, tenham as mesmas oportunidades não deveria ser visto como um favor, mas como um princípio fundamental. Desde 2015, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) formalizou essa necessidade, mas cumprir regras não basta. O verdadeiro respeito pela diversidade se revela na prática, na construção de um mundo onde ninguém precise pedir licença para existir plenamente (BRASIL, 2015).

No turismo, essa questão ganha ainda mais peso. Afinal, viajar, conhecer novos lugares e vivenciar diferentes culturas não é privilégio de alguns, mas um direito de todos. No entanto, quando hotéis e outros estabelecimentos ignoram a acessibilidade, não estão apenas descumprindo normas — estão fechando portas, mas erguendo muros invisíveis que segregam e excluem. Cada escada sem rampa, cada elevador estreito demais, cada recepcionista despreparado para atender uma pessoa com deficiência são lembretes silenciosos de que ainda há muito a ser feito (CARDONA et al., 2022).

Tornar os espaços acessíveis não se resume a eliminar obstáculos físicos. Trata-se de algo maior: criar um ambiente que acolha, que reconheça e valorize as diferenças sem que elas se tornem barreiras. Uma sociedade verdadeiramente inclusiva não se mede apenas pelo que oferece, mas pelo que garante a todos — a liberdade de ir e vir sem restrições, a possibilidade de viver experiências significativas sem limitações impostas pelo descaso. Quando investimos em acessibilidade, não estamos apenas cumprindo um dever; estamos moldando um mundo onde todos têm lugar, sem exceções (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

O Brasil possui legislações específicas que visam garantir a acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em diversos setores, incluindo o hoteleiro. A Lei Brasileira de Inclusão (LBI) estabelece diretrizes claras para a adaptação de ambientes, reforçando que todos têm

direito ao pleno exercício de sua cidadania em condições de igualdade. Complementarmente, as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) orientam sobre como adaptar espaços de forma prática, incluindo a instalação de rampas, larguras mínimas de portas e sinalização tátil e em braile, criando um padrão para acessibilidade universal.

Ainda que a legislação e as normas sejam fundamentais, sua implementação enfrenta entraves frequentes no setor hoteleiro. Muitos estabelecimentos deixam de adotar adaptações básicas ou as realizam de forma insuficiente, prejudicando a experiência dos hóspedes com deficiência. Essa ausência de conformidade compromete tanto a inclusão social quanto o atendimento às exigências legais. A fiscalização, embora presente, não consegue abranger todos os casos de descumprimento, tornando essencial que os próprios gestores adotem uma postura de responsabilidade e enxerguem a acessibilidade como uma forma de agregar valor ao serviço (CARDONA et al., 2022).

Ao implementar adaptações, os hotéis criam uma atmosfera de inclusão que beneficia tanto os hóspedes quanto o próprio negócio. Estabelecimentos que atendem aos padrões de acessibilidade não apenas respeitam os direitos de pessoas com deficiência, mas também conquistam um nicho de mercado crescente. A inclusão, nesse contexto, não é apenas um dever legal, mas uma oportunidade para construir uma imagem de responsabilidade social e conquistar a fidelização de novos públicos, posicionando-se como referência em hospitalidade acessível (CARDONA et al., 2022).

O turismo tem um poder transformador que vai muito além da simples movimentação econômica; ele é, antes de tudo, um convite ao encontro, um elo que entrelaça culturas e histórias, dissolvendo fronteiras visíveis e invisíveis. Quando verdadeiramente comprometido com a acessibilidade, ele se reinventa, deixando de ser apenas um setor de serviços para se tornar um agente de mudança social. Garantir que pessoas com deficiência possam viajar sem barreiras é mais do que uma questão de infraestrutura — é um passo essencial para construir um mundo onde todos têm o direito de explorar, sonhar e pertencer (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

Para um cadeirante, por exemplo, cada rampa bem planejada, cada elevador adaptado, cada profissional treinado para atender com empatia são portas que se abrem para a liberdade. O simples ato de planejar uma viagem sem medo das limitações impostas pelo descaso se torna um gesto de afirmação, uma prova de que a inclusão não é um favor, mas um direito inegociável. Mais do que oferecer momentos de lazer, o turismo acessível fortalece a autoestima, devolve autonomia e ressignifica o próprio conceito de hospitalidade. Um hotel que

recebe com dignidade não vende apenas diárias, mas entrega pertencimento (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

No entanto, a exclusão de pessoas com deficiência do universo do turismo ainda é uma ferida aberta, um sintoma de uma sociedade que, muitas vezes, enxerga a inclusão como um detalhe e não como uma necessidade fundamental. Negar a alguém o direito de explorar o mundo é limitar não apenas sua experiência, mas a própria riqueza da diversidade. O turismo acessível não é uma concessão generosa, mas um compromisso com a equidade. Cada espaço adaptado, cada barreira removida é um passo adiante na construção de um futuro onde ninguém precise pedir permissão para viver plenamente. Afinal, viajar não deve ser um privilégio de poucos, mas uma possibilidade real para todos (CARDONA et al., 2022).

HOSPITALIDADE INCLUSIVA

Estabelecimentos que se adaptam para atender pessoas com deficiência ampliam significativamente seu público-alvo, atraindo não apenas os indivíduos diretamente beneficiados, mas também seus acompanhantes e familiares. Esse público valoriza e prioriza locais que demonstram preocupação com acessibilidade, resultando em maior fidelização e indicações positivas (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

Além disso, com o aumento da conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência, cresce também a demanda por acomodações inclusivas. Ao investir em hospitalidade acessível, os hotéis podem se posicionar como pioneiros em um nicho de mercado em expansão, aumentando sua competitividade e rentabilidade. É importante destacar que a implementação de adaptações não deve ser vista como custo, mas como um investimento de longo prazo que retorna em forma de maior ocupação e satisfação do cliente (CARDONA et al., 2022).

Atualmente, consumidores estão cada vez mais atentos às práticas éticas e inclusivas de empresas, e a ausência de compromisso com acessibilidade pode levar a críticas e perda de mercado. Assim, a hospitalidade inclusiva não é apenas um diferencial competitivo, mas uma oportunidade de fortalecer a relação entre responsabilidade social e lucratividade (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

Na literatura, é possível selecionar aspectos que se apresentam como essenciais para cumprir com a hospitalidade inclusiva em meios de hospedagem, quais sejam: barreiras arquitetônicas; áreas de lazer inclusivas; capacitação e sensibilização de recursos humanos; inclusão digital e tecnológica; e comunicação inclusiva. Na sequência, são abordados cada um destes elementos.

I – Barreiras Arquitetônicas: Elementos como rampas inadequadas, portas estreitas, banheiros sem adaptações e elevadores pequenos ou ausentes ainda são problemas recorrentes em muitos estabelecimentos. Essas falhas estruturais transformam a estadia de um hóspede cadeirante em um desafio, comprometendo sua mobilidade, segurança e autonomia (CARDONA et al., 2022).

A remoção dessas barreiras exige planejamento técnico e investimento. Não se trata apenas de instalar rampas e barras de apoio, mas de assegurar que toda a infraestrutura esteja alinhada às normas de acessibilidade. Quartos adaptados devem incluir espaços amplos para circulação, banheiros com dimensões adequadas e equipamentos que permitam o uso independente. Áreas comuns, como recepções, piscinas e restaurantes, também precisam ser inclusivas, garantindo acesso pleno a todos os ambientes do hotel (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

Ao negligenciar a adaptação de seus espaços, os hotéis não apenas deixam de atender um público crescente, mas também reforçam práticas excludentes que não condizem com os valores de uma sociedade inclusiva. Por outro lado, estabelecimentos que eliminam barreiras arquitetônicas criam um ambiente acolhedor e atraem novos clientes. Além disso, essas ações geram impactos positivos na imagem do hotel, demonstrando compromisso com a diversidade e o bem-estar de todos os hóspedes (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

II – Áreas de Lazer Inclusivas: A experiência de hospedagem vai além do conforto do quarto; envolve também a possibilidade de desfrutar de áreas de lazer e espaços comuns. Para garantir a inclusão, essas áreas devem ser projetadas com acessibilidade em mente. Piscinas com elevadores específicos, academias com equipamentos adaptados e rampas que permitam o acesso a jardins e salas de convivência são apenas alguns exemplos de como promover o lazer inclusivo. Essas adaptações permitem que todos os hóspedes, incluindo pessoas com deficiência, tenham acesso pleno às instalações do hotel (CARDONA et al., 2022).

Infelizmente, em muitos casos, áreas de lazer permanecem inacessíveis, limitando a experiência de hóspedes com deficiência. A falta de adaptações em piscinas, por exemplo, impossibilita que cadeirantes aproveitem momentos de descontração e lazer. Salas de convivência ou restaurantes mal projetados também dificultam a circulação e a interação, contribuindo para o isolamento do hóspede em seu próprio quarto. Essa exclusão não apenas prejudica o cliente, mas também afeta a imagem do hotel, que pode ser percebido como pouco acolhedor (CARDONA et al., 2022).

Ao garantir a acessibilidade em áreas de lazer, os hotéis promovem não apenas a inclusão, mas também um ambiente de convivência e integração. Isso beneficia não apenas os hóspedes com deficiência, mas também seus acompanhantes e familiares, que podem compartilhar momentos agradáveis sem restrições. Um lazer acessível valoriza a experiência do cliente e fortalece o compromisso do estabelecimento com a hospitalidade inclusiva, diferenciando-o no mercado e fidelizando novos públicos (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

III – Capacitação e sensibilização de recursos humanos: A acessibilidade vai além das estruturas físicas; ela também depende de um atendimento humano e empático. Para garantir uma experiência inclusiva, é indispensável que os funcionários dos hotéis sejam treinados para lidar com as necessidades de pessoas com deficiência. Isso inclui desde habilidades práticas, como auxiliar na locomoção ou oferecer informações claras, até atitudes respeitadas e acolhedoras, que valorizem o hóspede como indivíduo (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

A formação da equipe deve incluir sensibilização sobre as diferentes realidades enfrentadas por pessoas com deficiência. Entender as dificuldades que cadeirantes, deficientes visuais ou auditivos enfrentam no dia a dia ajuda os colaboradores a agir com mais empatia e proatividade. É fundamental que cada funcionário saiba adaptar sua comunicação e atendimento, garantindo que os hóspedes se sintam compreendidos e respeitados em todas as interações (CARDONA et al., 2022).

Além de melhorar a qualidade do serviço, a capacitação dos funcionários contribui para a reputação do hotel como um espaço inclusivo e responsável. Uma equipe preparada não apenas resolve problemas de forma eficiente, mas também antecipa as necessidades dos hóspedes, criando um ambiente acolhedor e confortável. Combinado a uma estrutura acessível, o treinamento contínuo é essencial para transformar a hospitalidade inclusiva em prática cotidiana (SILVA, 2016).

IV – Inclusão Digital e Tecnológica: A evolução tecnológica tem potencial para transformar o turismo em uma experiência acessível a todos. Aplicativos de reserva com interfaces simples e recursos de acessibilidade, como comandos de voz ou compatibilidade com leitores de tela, podem facilitar o planejamento de viagens para pessoas com deficiência. Outras inovações incluem plataformas que oferecem tradução automática para LIBRAS, ajudando a quebrar barreiras de comunicação e aumentando a autonomia dos hóspedes com deficiência auditiva (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

Entretanto, essa realidade ainda não é amplamente disseminada. Muitos sites de hotéis não disponibilizam informações claras sobre adaptações para pessoas com deficiência, deixando os clientes inseguros sobre o que esperar. A ausência de dispositivos assistivos, como sistemas de alerta visual para surdos ou teclados adaptados, é outro desafio que reflete a necessidade de maior investimento em tecnologia inclusiva. Além disso, a falta de integração entre tecnologias digitais e serviços presenciais cria lacunas na experiência do hóspede (CARDONA et al., 2022).

Adotar tecnologia inclusiva não é apenas uma tendência, mas uma demanda essencial para o futuro do turismo. Ferramentas digitais podem auxiliar no atendimento personalizado e na otimização de processos, proporcionando maior comodidade para hóspedes com deficiência. Além disso, ao investir em tecnologia adaptada, os hotéis demonstram compromisso com a inovação e inclusão, fortalecendo sua imagem e garantindo uma experiência mais fluida e satisfatória para todos os clientes (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

V – Comunicação Inclusiva: A comunicação é um aspecto fundamental da hospitalidade e, quando falamos de inclusão, ela se torna ainda mais relevante. Hotéis precisam garantir que suas informações e interações sejam acessíveis a todos os tipos de hóspedes, independentemente de suas limitações sensoriais. Recursos como tradutores de LIBRAS, materiais em braille ou sinalização visual em locais estratégicos são essenciais para promover a autonomia de hóspedes com deficiência auditiva ou visual (SILVA, 2016).

Além de recursos físicos, a capacitação da equipe é indispensável para assegurar um atendimento inclusivo. Funcionários bem treinados conseguem adaptar a comunicação às necessidades específicas de cada cliente, utilizando linguagem clara e recursos visuais quando necessário. Esse preparo é especialmente importante para evitar mal-entendidos e garantir que todos os hóspedes se sintam respeitados e compreendidos durante sua estadia (CARDONA et al., 2022).

Quando um hotel demonstra preocupação com a forma como se comunica, ele reflete seu compromisso com a valorização da diversidade e do bem-estar de seus clientes. Isso fortalece a experiência do hóspede e posiciona o estabelecimento como referência em hospitalidade acessível e responsável (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

METODOLOGIA

A pesquisa adotou uma abordagem qualitativa e exploratória, com o objetivo de analisar a acessibilidade para portadores de necessidades físicas, auditivas e visuais em hotéis de categoria econômica em Foz do Iguaçu/PR. A pesquisa exploratória busca identificar as práticas

adotadas pelos estabelecimentos na adaptação de suas estruturas para atender às necessidades de hóspedes com deficiência física, visual e auditiva. Essa abordagem permite não apenas avaliar a conformidade dos hotéis com as normas técnicas de acessibilidade, mas também compreender o impacto dessas adaptações na experiência dos hóspedes e na competitividade do mercado hoteleiro.

Para compreender as normas de acessibilidade e a relação com o turismo, foi necessária a coleta de dados secundários, por meio de pesquisa bibliográfica e documental. A revisão bibliográfica foi essencial para compreender os aspectos normativos e estruturais da acessibilidade, enquanto a análise documental forneceu suporte técnico e referencial para a investigação. Além disso, foi utilizada a coleta de dados primária, por meio da observação direta, permitindo uma análise confiável das condições de acessibilidade nos hotéis selecionados.

O recorte da pesquisa teve como base o documento referencial da Secretaria Municipal de Turismo de Foz do Iguaçu/PR, que identifica 67 hotéis de categoria econômica na cidade. A escolha dessa categoria se justifica pela procura crescente de hóspedes com poder aquisitivo médio e pela importância de compreender como os hotéis com menor custo operacional lidam com as exigências de acessibilidade, considerando suas limitações orçamentárias e estruturais.

Dessa forma, a pesquisa buscou verificar se esses estabelecimentos conseguem garantir condições adequadas para a hospedagem de pessoas com deficiência, além de avaliar possíveis desafios e oportunidades nesse contexto. A coleta de dados foi realizada em seis hotéis de categoria econômica que são normalmente comercializados pelas agências receptoras de Foz do Iguaçu. Para garantir o anonimato e preservar a imagem dos estabelecimentos, na análise de dados eles foram denominados como A, B, C, D, E e F.

Para a realização da pesquisa, foram conduzidas visitas *in loco* aos hotéis previamente selecionados, com o objetivo de verificar a existência de adaptações físicas e estruturais que garantem acessibilidade para cadeirantes e pessoas com deficiência auditiva e visual. Essas visitas foram complementadas por uma análise das avaliações e informações disponíveis no portal de reservas Booking, uma das plataformas mais utilizadas por turistas para reserva de meios de hospedagem. Esse método possibilitou a integração de dados coletados em campo com as percepções reais dos hóspedes, fornecendo uma base sólida para identificar boas práticas de inclusão e apontar lacunas que ainda precisam ser superadas no setor hoteleiro.

As visitas aos hotéis foram realizadas durante o mês de janeiro de 2025, garantindo que os dados apresentados sejam recentes. Esse período foi escolhido estrategicamente para alinhar a pesquisa às atualizações na legislação e às demandas crescentes por inclusão no setor turístico,

oferecendo uma análise atualizada da acessibilidade nos hotéis de categoria econômica em Foz do Iguaçu.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados desta análise serão apresentados individualmente para cada hotel avaliado, destacando aspectos estruturais, adaptações para acessibilidade e inclusão, bem como o impacto dessas condições na experiência dos hóspedes com deficiência. Cada hotel será apresentado em relação às suas instalações, pontos positivos e desafios enfrentados na busca por um ambiente mais acessível. Além disso, serão consideradas recomendações para melhorias, visando proporcionar maior conforto e autonomia aos hóspedes com mobilidade reduzida.

I – Hotel A: possui 33 apartamentos, com disponibilidade de quartos adaptados, indicando um compromisso inicial com a acessibilidade e inclusão de indivíduos com deficiência, particularmente aqueles com mobilidade reduzida. Contudo, a sua arquitetura mais antiga pode apresentar obstáculos consideráveis para oferecer uma experiência verdadeiramente inclusiva. A ausência de atualização em certas áreas, como portas estreitas que complicam o acesso de cadeiras de rodas, é uma restrição que requer intervenção imediata. A falta de normas apropriadas nesses componentes arquitetônicos pode tornar tarefas cotidianas, como o simples ato de entrar e sair do quarto, um desafio para o hóspede com deficiência física (Cardona *et al.*, 2022).

Outra questão diz respeito às adaptações adicionais necessárias para aprimorar a mobilidade e a segurança no hotel, como a implementação de rampas de acesso com declives apropriados. Além das questões estruturais, os banheiros nos quartos adaptados devem receber atenção especial. A inclusão de barras de apoio bem-posicionadas, pia e vaso sanitário com alturas adequadas e chuveiros com espaço suficiente para manobras são requisitos básicos que podem determinar o conforto e a segurança do hóspede. Sem essas adaptações, a autonomia de pessoas com deficiência é severamente comprometida, afetando sua experiência no hotel (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

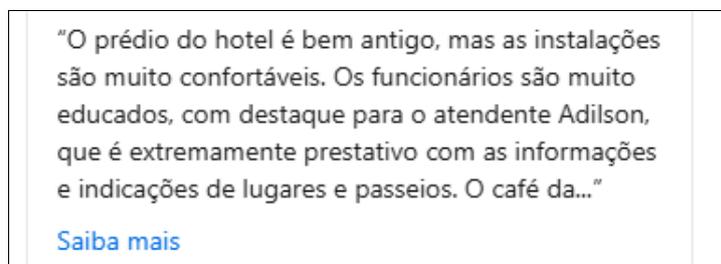
O Hotel não possui áreas de lazer acessíveis. Apesar de sua estrutura mais antiga, ele oferece um jardim interno, mas sem rampas de acesso adequadas, o que limita a experiência de hóspedes com mobilidade reduzida. Além disso, não há piscina ou salão de jogos disponível.

Portanto, apesar dos esforços iniciais do “Hotel A”, a modernização de sua estrutura e a implementação de adaptações mais completas são indispensáveis para garantir uma verdadeira experiência inclusiva. Essa transformação não só beneficiaria os hóspedes com deficiência, mas também fortaleceria a reputação do hotel como um estabelecimento que

valoriza a diversidade e o bem-estar de todos os seus clientes (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

II – Hotel B: apesar de oferecer 41 amplos apartamentos, enfrenta desafios quando se trata de acessibilidade, especialmente para cadeirantes. Um dos principais pontos de atenção é a estrutura mais antiga do edifício, que pode representar um obstáculo para a implementação de adaptações modernas e eficazes. Na Figura 1 é possível observar o comentário um hóspede na plataforma Booking.

Figura 01: Comentário sobre o Hotel B.



Fonte: Booking, 2025.

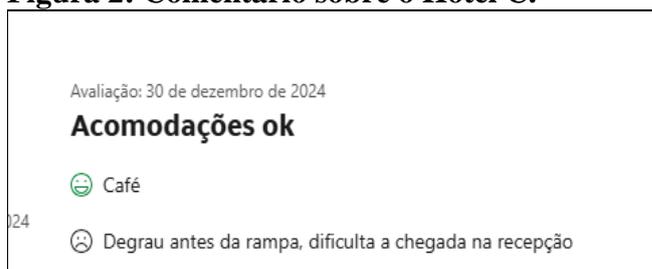
Em construções mais antigas, a adequação às normas atuais de acessibilidade muitas vezes exige reformas significativas, o que pode impactar a mobilidade dos hóspedes com deficiência (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018). Um detalhe que merece destaque é a largura das portas de entrada, que pode não ser totalmente compatível com as necessidades dos cadeirantes. Esse fator, aparentemente simples, pode dificultar o acesso e comprometer a experiência do hóspede logo na chegada. Além disso, mesmo que os quartos sejam espaçosos, a ausência de modernizações específicas, como banheiros com dimensões adequadas e circulação facilitada, pode limitar a autonomia dos usuários, tornando tarefas cotidianas desnecessariamente desafiadoras (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

No Hotel B, há uma pequena área de convivência com sofás e TV, destinada ao relaxamento dos hóspedes. No entanto, o acesso é dificultado pela falta de rampas e elevadores adaptados. Não há piscina ou outras instalações recreativas, limitando as opções de lazer.

III – Hotel C: possui 119 apartamentos e demonstra um avanço inicial em acessibilidade ao oferecer elevadores e rampas de acesso, tornando sua estrutura amigável para cadeirantes. Um dos desafios apontados nas avaliações dos hóspedes é a falta de acessibilidade em espaços como a piscina e o restaurante, também de problemas estruturais em uma das rampas de acesso. A Figura 2 apresenta o comentário de um hóspede sobre o Hotel.

Esses ambientes deveriam ser planejados para promover a integração dos hóspedes, incluindo rampas de acesso à piscina e mesas adaptadas no restaurante. A ausência dessas adaptações pode levar o cadeirante a se sentir isolado, limitando sua experiência ao quarto e impedindo que aproveite plenamente a estadia (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

Figura 2: Comentário sobre o Hotel C.



Fonte: Booking, 2025.

Adicionalmente, é fundamental que os quartos adaptados ofereçam o máximo de conforto e funcionalidade. A inclusão de detalhes, como interruptores de luz e tomadas posicionados em alturas acessíveis, pode fazer uma diferença significativa na experiência do hóspede (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

O Hotel se destaca por oferecer uma piscina ao ar livre e um jardim espaçoso. Porém, o acesso à piscina não é inclusivo, pois faltam rampas adequadas e elevadores auxiliares. A área verde também carece de caminhos acessíveis para cadeirantes.

Embora o “Hotel C” já possua uma base de infraestrutura acessível, é necessário realizar melhorias para oferecer uma experiência completa e inclusiva. Investir em acessibilidade em todas as áreas do hotel, combinado com o treinamento da equipe, não só eleva o padrão de hospitalidade, mas também posiciona o hotel como um exemplo de inclusão no setor turístico (CARDONA et al., 2022).

IV – Hotel D: oferece 65 apartamentos e apresenta uma estrutura parcialmente adaptada para cadeirantes, com destaque para os banheiros dos quartos acessíveis, que possuem barras de apoio estrategicamente posicionadas e espaço suficiente para a movimentação da cadeira de rodas. A presença de um box de banho sem degraus e uma pia em altura acessível demonstra o compromisso do hotel em oferecer um ambiente mais inclusivo (CARDONA et al., 2022).

No entanto, um dos desafios observados na estrutura do hotel está relacionado à largura de alguns corredores, que se mostraram estreitos em certas áreas, dificultando a mobilidade de pessoas que utilizam cadeiras de rodas. Além disso, a transição entre alguns ambientes, como

o acesso ao restaurante e à área de lazer, poderia ser mais fluida, garantindo uma experiência mais confortável para todos os hóspedes (CARDONA et al., 2022).

A acessibilidade estrutural em hotéis vai além da simples presença de adaptações nos banheiros. Para garantir uma experiência completa e satisfatória, é essencial que todos os espaços comuns sejam projetados considerando a mobilidade reduzida. No caso do Hotel D, uma possível solução seria a ampliação dos corredores principais e a adoção de um layout que facilite o deslocamento contínuo dos hóspedes cadeirantes, tornando a estrutura mais alinhada às normas de acessibilidade (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

O Hotel conta com uma piscina coberta e um salão de jogos. Contudo, nenhum desses espaços foi adaptado para acessibilidade. A entrada da piscina tem degraus altos e o salão de jogos não possui mesas adaptadas para cadeirantes, limitando o uso inclusivo.

V – Hotel E: possui 30 apartamentos e conta com um ambiente que busca oferecer conforto e acessibilidade aos hóspedes com deficiência. Os quartos adaptados dispõem de banheiros acessíveis, com barras de apoio bem-posicionadas, além de pias e vasos sanitários ajustados para facilitar o uso. A preocupação com a inclusão pode ser notada nessas adaptações, que seguem os padrões estabelecidos por normas de acessibilidade (CARDONA et al., 2022).

Entretanto, um dos desafios observados na estrutura deste hotel é o tamanho reduzido dos quartos adaptados. Embora o banheiro seja acessível, a área de circulação dentro do quarto é limitada, o que pode dificultar manobras para quem utiliza cadeira de rodas. A presença de móveis grandes e pouco espaço para movimentação pode gerar desconforto e exigir maior esforço do hóspede para se deslocar dentro do ambiente (CARDONA et al., 2022).

A acessibilidade em hospedagens não se restringe apenas aos banheiros, mas inclui a experiência completa dentro do quarto. Para melhorar a acessibilidade do Hotel E, seria recomendável uma reavaliação do layout dos quartos adaptados, reduzindo o número de móveis fixos ou reorganizando o espaço para proporcionar maior liberdade de movimento. Essas mudanças garantiriam que hóspedes cadeirantes pudessem desfrutar de uma estadia mais confortável e autônoma (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018).

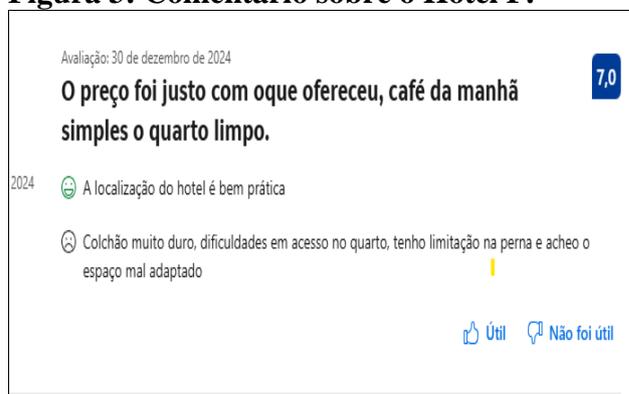
No Hotel há um pequeno espaço ao ar livre com cadeiras e mesas, projetado para o lazer e socialização dos hóspedes. Apesar de ser um ambiente acolhedor, não possui adaptações de acessibilidade, como rampas ou pisos táteis. O hotel não dispõe de piscina ou salão de jogos.

VI – Hotel F: possui 85 apartamentos e apresenta uma estrutura que, embora conte com algumas adaptações para pessoas com deficiência, ainda enfrenta desafios em relação à acessibilidade plena. A construção do hotel segue um modelo arquitetônico mais antigo, o que impacta diretamente a mobilidade dos hóspedes cadeirantes. Algumas áreas comuns, como o

saguão de entrada e os acessos aos elevadores, possuem desníveis ou escadas sem rampas auxiliares, tornando o deslocamento menos prático para quem tem dificuldades de locomoção (CARDONA et al., 2022).

Os banheiros adaptados dos quartos incluem barras de apoio e espaços ajustados para o uso de cadeiras de rodas, mas outros aspectos da estrutura do hotel, como a inclinação de algumas rampas e a ausência de portas automáticas, podem representar barreiras para os hóspedes com deficiência motora. Além disso, o piso de algumas áreas internas, por ser escorregadio, pode oferecer riscos de segurança (Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU/BR, 2018). A Figura 3 representa o comentário de um hóspede sobre o hotel.

Figura 3: Comentário sobre o Hotel F.



Fonte: Booking, 2025.

A acessibilidade deve ser pensada de forma integrada, garantindo que todas as áreas do hotel sejam acessíveis de maneira contínua e segura. Para modernizar a estrutura do Hotel F, seria necessário um plano de adaptação, incluindo a instalação de rampas adequadas, corrimãos adicionais e portas automatizadas em pontos estratégicos. Dessa forma, o hotel poderia atender melhor às necessidades dos hóspedes cadeirantes e promover um ambiente verdadeiramente inclusivo (CARDONA et al., 2022).

O Hotel possui uma área de lazer diversificada, incluindo piscina ao ar livre, academia e um jardim espaçoso. No entanto, todas essas instalações apresentam barreiras arquitetônicas significativas, como ausência de rampas e corredores estreitos, tornando-as inacessíveis para cadeirantes.

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS E/OU TEÓRICAS

Por meio do uso do método de observação direta, foi possível notar claramente que os seis hotéis pesquisados não estão preparados para receber hóspedes com deficiência física e não

possuem recursos/serviços para portadores de necessidades auditivas e visuais, conforme apresenta a Tabela 1.

TABELA 1 – Síntese dos resultados

ESTRUTURA	HOTEL A	HOTEL B	HOTEL C	HOTEL D	HOTEL E	HOTEL F
Rampas de acesso	×	×	✓	✓	✓	×
Elevadores adaptados	×	×	✓	✓	✓	×
Banheiros adaptados	✓	×	✓	✓	✓	✓
Portas largas nos quartos	×	×	✓	✓	×	×
Áreas de lazer adaptadas	×	×	×	×	×	×
Sinalização em Braille	×	×	×	×	×	×
Atendimento em LIBRAS	×	×	×	×	×	×
Treinamento da equipe	×	×	×	×	×	×

Fonte: Própria, 2025.

O estudo apontou que, apesar de algumas adaptações estruturais pontuais nos hotéis analisados, ainda há diversas barreiras para a acessibilidade plena. Os principais problemas identificados foram:

- a) Rampas e Elevadores: Hotéis como A, B e F não possuem rampas ou elevadores adequados, dificultando o acesso para cadeirantes;
- b) Banheiros Adaptados: Embora alguns hotéis (como A, D, E e F) tenham banheiros acessíveis, muitas adaptações são insuficientes para garantir plena mobilidade;
- c) Comunicação Inclusiva: Nenhum dos hotéis oferece atendimento em LIBRAS ou materiais informativos em Braille;
- d) Áreas de Lazer: Todos os hotéis analisados carecem de acessibilidade em áreas de lazer como piscinas e restaurantes, o que restringe a experiência do hóspede;
- e) Treinamento da Equipe: A ausência de capacitação dos funcionários para atender pessoas com deficiência foi um problema recorrente.

A pesquisa indica que, apesar dos avanços legais e do crescente debate sobre acessibilidade, ainda há uma grande lacuna na implementação de medidas inclusivas no setor hoteleiro de Foz do Iguazu, especialmente nos meios de hospedagem de categoria econômica. Investir em acessibilidade não é apenas uma questão de atender a um público específico, mas de ampliar as possibilidades para todos os hóspedes.

A inclusão beneficia não só quem precisa diretamente dessas adaptações, mas também seus acompanhantes e familiares, que buscam conforto e praticidade em sua estadia. Um hotel que se compromete com a acessibilidade não apenas se diferencia no mercado, mas constrói uma reputação sólida baseada na valorização da diversidade e no respeito às necessidades de cada indivíduo (FERST; SOUZA; COUTINHO, 2020).

A hospitalidade inclusiva também vai além das adaptações físicas. O treinamento para a equipe do hotel é essencial para que os colaboradores estejam preparados para oferecer um atendimento respeitoso e empático aos portadores de necessidades especiais e seus acompanhantes. É fundamental que os funcionários entendam as dificuldades enfrentadas por este público, garantindo que possam atender suas necessidades com eficiência e cordialidade. Esse tipo de preparação contribui para a criação de um ambiente em que o hóspede se sente respeitado e valorizado (CARDONA et al., 2022). Para que a hospitalidade seja de fato inclusiva, é essencial que os hotéis não apenas cumpram normas básicas, mas também tenham um olhar atento à experiência real dos hóspedes.

É imprescindível mencionar que a pesquisa foi aplicada em hotéis de categoria econômica, o que demonstra que hóspedes com algum tipo de deficiência e com poder aquisitivo que limita a escolha de meios de hospedagem de categoria superior, estão suscetíveis à ausência de infraestrutura adequada. Nos resorts e hotéis de categoria superior é comum observar que a estrutura está adequada para receber com conforto hóspedes com deficiência física. Isto se deve ao fato de que estes empreendimentos são recentes e por consequência, já adaptados. Sendo assim, hotéis de categoria econômica que investem nos aspectos estruturais e também em treinamento da equipe, podem oferecer vantagem competitiva no destino.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo analisou a acessibilidade em hotéis econômicos de Foz do Iguazu/PR, com o objetivo de identificar os desafios e avanços na hospitalidade inclusiva para pessoas com deficiência física. A metodologia adotada incluiu observação direta da infraestrutura dos estabelecimentos e levantamento de informações sobre a conformidade com normas de acessibilidade e qualidade do atendimento prestado. A pesquisa foi realizada por meio de visitas

in loco em seis hotéis de categoria econômica, além da análise de avaliações na plataforma *Booking*.

Os principais resultados revelam que, embora alguns hotéis apresentem iniciativas para melhorar a acessibilidade, ainda há lacunas significativas na implementação de adaptações. Barreiras arquitetônicas persistem, como a ausência de rampas adequadas, elevadores acessíveis e banheiros devidamente adaptados. Além disso, não foram identificadas iniciativas voltadas para a acessibilidade digital e comunicacional, como atendimento em Libras ou sinalização em Braille. A falta de treinamento dos funcionários para atender hóspedes com deficiência também se mostrou um fator limitante para a experiência dos visitantes.

Ficou evidente que, apesar da legislação vigente exigir ambientes acessíveis, a realidade dos hotéis pesquisados ainda está distante do ideal. A adoção de melhorias estruturais e a capacitação das equipes de atendimento são aspectos essenciais para garantir uma experiência inclusiva e satisfatória. Além de atender às normas legais, os hotéis que investem em acessibilidade ampliam seu público-alvo, fidelizam clientes e se destacam como estabelecimentos socialmente responsáveis.

Dessa forma, a hospitalidade inclusiva deve ser compreendida não apenas como uma obrigação, mas como uma estratégia competitiva e um compromisso com a equidade no turismo. Investir em acessibilidade contribui para um setor mais justo e acolhedor, promovendo um ambiente onde todos os hóspedes, independentemente de suas limitações, possam desfrutar plenamente de sua experiência de viagem.

Para pesquisas futuras, sugere-se aprofundar a análise da hospitalidade inclusiva sob diferentes perspectivas, ampliando o escopo para novos enfoques e metodologias. Algumas possibilidades incluem: I - Percepção dos Hóspedes com Deficiência – Investigar a experiência e a satisfação de turistas com deficiência nos meios de hospedagem de diferentes categorias, identificando suas principais dificuldades e expectativas em relação à acessibilidade e ao atendimento; II - Capacitação e Sensibilização dos Profissionais do Setor Hoteleiro – Avaliar o nível de preparo das equipes hoteleiras para lidar com hóspedes com deficiência, analisando o impacto de programas de capacitação na qualidade do atendimento e na hospitalidade inclusiva; III - Hospitalidade Inclusiva em Destinos Turísticos – Realizar um estudo comparativo entre a acessibilidade de hotéis em diferentes destinos turísticos do Brasil e do exterior, verificando boas práticas que possam ser replicadas e desafios comuns enfrentados pelo setor; IV -

Estas pesquisas podem contribuir para um entendimento amplo da hospitalidade inclusiva, auxiliando na formulação de políticas, diretrizes e estratégias para tornar o turismo cada vez mais acessível e equitativo.

REFERÊNCIAS

BRASIL. 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)**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 27 jan. 2025.

CONSELHO DE ARQUITETURA E URBANISMO DO BRASIL (CAU/BR). Norma de Acessibilidade: **Decreto obriga hotéis e pousadas a fazer adaptações**. CAU/BR, 2018. Disponível em: <https://caubr.gov.br/acessibilidade-decreto-obriga-hoteis-e-pousadas-a-realizarem-adaptacoes/2018>. Acesso em: 27 jan. 2025.

CARDONA, Regina; PORTO, Arthur; TIL, Camilly Gomes; SOUSA, Davi Gabriel Maciel de. Acessibilidade para cadeirantes nos hotéis de Balneário Camboriú. In: FEIRA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E EXTENSÃO (FICE), XIII, 2022, Camboriú. **Anais... Camboriú: Instituto Federal Catarinense, 2022**. Disponível em: <http://camboriu.ifc.edu.br/fice/fice2022/anais>. Acesso em: 27 jan. 2025.

FERST, Marklea da Cunha; SOUZA, Julia Ismar Silva de; COUTINHO, Helen Rita Menezes. Acessibilidade em meios de hospedagem: o uso de processos inovadores no atendimento das necessidades do turista com deficiência. **Turismo: Visão e Ação**, v. 22, n. 3, p. 446-462, set./dez. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda**. Agência de Notícias IBGE, 07 jul. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>. Acesso em: 27 jan. 2025.

PARANÁ. **Mais de 1,8 milhão de turistas: Parque do Iguazu registra 2ª maior visitação anual**. Turismo Paraná, 2024.

SILVA, Cícera Carla Bezerra da. **As relações entre hospitalidade, diretrizes organizacionais e atendimento ao hóspede na hotelaria: um estudo com modelagem de equações estruturais**. 2016. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2016.