



TURISMO PARA TODOS: A PERCEÇÃO DOS COLABORADORES EM HOTÉIS DE NATAL (RIO GRANDE DO NORTE) SOBRE PRÁTICAS DE INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE


TOURISM FOR ALL: EMPLOYEES' PERCEPTION IN HOTELS IN NATAL (RIO GRANDE DO NORTE) OF INCLUSION AND ACCESSIBILITY PRACTICES

Erica Dayane Chaves Cavalcante - UFRN*¹

Maria Eduarda da Silva - UFRN*²

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva - UFRN*³

Joelma Abrantes Guedes Temoteo - UFPB*⁴

Palavras-Chave	Resumo
<p>Acessibilidade; Inclusão; Turismo Acessível; Meios de Hospedagem.</p> <div data-bbox="164 1200 403 1458" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"><p>ISSN 2594-8407</p><p>Licenciada por <i>Creative Commons</i> Atribuição Não Comercial/Sem Derivações / 4.0/</p></div>	<p>A “acessibilidade e inclusão” de pessoas com deficiência é um tema que vem ganhando atenção em vários âmbitos, a exemplo dos meios de hospedagem. Este estudo tem como objetivo analisar as práticas de inclusão e acessibilidade vigentes em hotéis do município de Natal, capital do estado do Rio Grande do Norte (RN). Para atingir o objetivo, foram consideradas as experiências dos funcionários que trabalham diretamente ou indiretamente com os hóspedes, a fim de compreender o atendimento e acolhimento oferecidos com base em seus relatos. Foram examinadas as formas de atendimento inclusivo e as opiniões dos funcionários sobre o tema, tanto em suas vidas pessoais, quanto em seu ambiente de trabalho. Como metodologia, foram realizadas visitas a quatro hotéis localizados no município de Natal, elencados criteriosamente, nos quais realizou-se entrevistas com seus colaboradores e observação guiada. Observou-se que, embora os estabelecimentos estejam estruturalmente preparados para receber pessoas com deficiência, alguns colaboradores enfrentam dificuldades no atendimento devido à falta de treinamento específico e padronizado. Por fim, constata-se a importância de uma abordagem proativa na busca pela excelência no atendimento a pessoas com deficiência e destaca-se a necessidade de investimentos contínuos em treinamentos e aprimoramentos para garantir a inclusão e o bem-estar de todos os hóspedes.</p>



Keywords	Abstract
<p><i>Accessibility; Inclusion; Accessible Tourism; Accommodation facilities.</i></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Submetido em: 01/11/2023 Aprovado em: 02/01/2024 Publicado em: 18/05/2024</p> <p>Editor: Izac Bonfim</p> </div>	<p><i>The “accessibility and inclusion” of people with disabilities is a topic that has been gaining attention in various areas, such as accommodation. This study aims to analyze the inclusion and accessibility practices in force in hotels in Natal (Rio Grande do Norte, RN). To achieve the objective, the experiences of employees who work directly or indirectly with guests were considered, in order to understand the service and reception offered based on their reports. The forms of inclusive service and employees' opinions on the topic were examined, both in their personal lives and in their work environment. As a methodology, visits were made to four hotels in Natal, carefully listed, in which interviews were carried out with their employees and guided observation was carried out. It was observed that, although the establishments are structurally prepared to receive people with disabilities, some employees face difficulties in providing services due to the lack of specific and standardized training. Finally, the importance of a proactive approach in the search for excellence in service to people with disabilities is highlighted and the need for continuous investment in training and improvements to ensure the inclusion and well-being of all guests is highlighted.</i></p>

Como Citar (APA):
 Cavalcante, E. D. C.; Silva, M. E.; Silva, J. R. H. & Temoteo, J. A. G. (2024). Turismo para todos: a percepção dos colaboradores sobre práticas de inclusão e acessibilidade em hotéis de Natal (Rio Grande do Norte). *Ateliê do Turismo*. 7 (2). 191 – 215
<https://doi.org/10.55028/at.v8i1.19576>



INTRODUÇÃO

Discutir a inclusão e a acessibilidade para pessoas com deficiência é importante para o turismo. Mais da metade dos turistas com deficiência deixaram de viajar para algum destino no país por falta de acessibilidade, foi o que apontou um mapeamento sobre o perfil do turista com deficiência, lançado pelo Ministério do Turismo durante a WTM Latin American (MTur, 2023).

O Turismo é um direito essencial para todos, como garantido no artigo 5, inciso XV, também conhecido na Constituição Federal como o direito fundamental de ir e vir, que atua da seguinte forma: “é livre a locomoção no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou sair com os seus bens” (Brasil, 1990, s.p.).

Quando analisado o tema da acessibilidade e inclusão no contexto do turismo, este se torna um assunto que está crescendo e sendo debatido desde a criação do Programa Turismo Acessível em 2012 pelo Ministério do Turismo. O referido programa promoveu medidas benéficas tanto para pessoas que necessitam, como também para gestores que observam no turismo acessível uma forma de evoluir o seu negócio dentro de uma nova perspectiva, acolhendo turistas que precisam e irão escolher o local que tem estruturas e práticas que condizem com a sua necessidade, tal como ocorre nos meios de hospedagens que recebem pessoas de diversos locais, devendo garantir condição receptiva, sem maiores transtornos (Brasil, 2023).

É importante ressaltar a existência da Lei Geral do Turismo - Lei 11.771, de 2008 (Brasil, 2008), que prevê, como objetivo da Política Nacional do Turismo, democratizar e propiciar o acesso ao turismo no país a todos os segmentos populacionais, contribuindo para a elevação do bem-estar geral. O Plano Nacional do Turismo (2018-2022 – Mais emprego e renda para o Brasil) tem como objetivo discutir sobre o acesso democrático para públicos prioritários na atividade turística, promovendo a incorporação de segmentos especiais de demanda para o mercado interno, em especial, as pessoas idosas e com deficiência ou mobilidade reduzida.

O turismo é suportado por uma infraestrutura básica, que inclui os serviços de alimentação e acomodação. Portanto, um turismo inclusivo e acessível inclui estabelecimentos inclusivos, a exemplo dos meios de hospedagem. O tema da acessibilidade em hotéis vem sendo foco de diversas pesquisas acadêmicas (e.g.: Sansivieiro & Moraes Dias, 2005; Lattar, 2009; Gualberto Filho, 2013; Kunst &



Santiago, 2015; Lima & Pereira Filho, 2018; Cardona, Porto & de Sousa, 2022; Queiroz, 2023) e no âmbito do Governo Federal.

Em 2023, o Ministério do Turismo (MTur) em parceria com a UNESCO iniciou uma pesquisa para conhecer o perfil do turista e suas necessidades. Mesmo sendo uma pesquisa focada nos atrativos turísticos, existe a expectativa sobre a possibilidade de entender melhor o que faz o turista com deficiência viajar e escolher um destino. Segundo o MTur (2023), “a acessibilidade no turismo é uma prioridade que está incluída no plano de 100 dias do MTur, e esse estudo em parceria com a UNESCO vem para trazer ainda mais luz ao tema” (MTur, 2023).

Com relação à hotelaria, o tema acessibilidade pode ser abordado por diferentes perspectivas, como a partir das adaptações na infraestrutura, e nos serviços prestados (Cardona, Porto & de Sousa, 2022). Em complemento aos estudos já realizados sobre o tema, essa pesquisa adota uma abordagem compreensiva que se refere à importância de observar a parte estrutural e analisar as práticas (serviços) que os meios de hospedagens adotam para garantir a utilização das áreas do hotel; além de um atendimento personalizado a partir das necessidades de pessoas com deficiências.

Salienta-se que o turismo no Rio Grande do Norte (RN) tem como porta de entrada a sua capital, Natal, que possui uma hotelaria consolidada, dispondo não apenas de empreendimentos hoteleiros locais, como também de grandes redes internacionais. Assim, este estudo é voltado aos meios de hospedagem como *locus empiricus*, fundamentalmente aqueles localizados na capital potiguar e possui o objetivo de analisar as práticas de inclusão e acessibilidade vigentes em hotéis de Natal/RN.

Com relação aos objetivos específicos, pretende-se: i. caracterizar os hotéis que têm práticas de inclusão e acessibilidade quanto à adequação, preparação e estrutura; ii. descrever a percepção dos colaboradores sobre a acessibilidade e inclusão nos hotéis pesquisados; iii. apresentar como os hotéis pesquisados preparam seus colaboradores para o alcance da inclusão e acessibilidade dos hotéis; e iv. refletir sobre os benefícios da inclusão e acessibilidade na perspectiva dos colaboradores.

Para tanto, metodologicamente, a pesquisa ocorreu em hotéis localizados em Natal (RN), constantes na lista dos hotéis mais bem avaliados pelo aplicativo Guia de Rodas. Realizou-se entrevistas e visitas guiadas com funcionários de cada hotel pesquisado como técnicas de coleta de dados, que foram analisados qualitativamente, por meio da análise de conteúdo.



REFERENCIAL TEÓRICO

Inclusão e acessibilidade no turismo

O turismo tem se tornado fundamental para a vida das pessoas e para a economia dos países, conforme assegura o World Travel & Tourism Council (2019). Ainda de acordo com esse órgão, o turismo no Brasil representa 8,1% do Produto Interno Bruto (PIB) do país e emprega mais de 6,9 milhões de pessoas, sendo o quinto no mundo onde os gastos com turismo e viagens têm o maior impacto no PIB nacional. Logo, percebe-se a importância de manter o setor em constante evolução.

O turismo envolve todo um sistema para que o destino turístico esteja apto a receber turistas (Beni, 2001). Um dos setores mais afetados no turismo pela pandemia da Covid-19 foi o de meios de hospedagens. De acordo com um órgão de consultoria internacional que fornece dados para a hoteleira, a ocupação dos hotéis no Brasil no mês de junho de 2020 foi de 14,8%, muito abaixo do mesmo período em 2019, quando esse índice foi de 55,8% (STR, 2020). Devido ao cenário apresentado, este setor busca se manter em evolução e agregar mais pessoas que desejam viajar, havendo uma tendência mundial para ser conhecido como turismo acessível e inclusivo.

Observa-se que as palavras acessibilidade e inclusão ganharam destaque no turismo, inicialmente a partir do interesse em tratar do tema em pesquisas acadêmicas e até mesmo a literatura, reforçando a construção de uma consciência de empatia, compreensão e inserção de práticas mais inclusivas (Oliveira, Silva & Costa, 2016). Por isso, é necessário diferenciar “acessibilidade e inclusão” de termos comumente usados: “pessoas deficientes”; “portadores de deficiências” e “deficientes”, para se referir às pessoas que têm alguma necessidade inclusiva. Cria-se assim um estigma ao utilizar a deficiência como característica principal de um indivíduo, limitando-o. Sassaki (2002) destaca que antes de sua deficiência, é importante humanizar a pessoa, valorizando-a enquanto indivíduo, independente de suas condições físicas, sensoriais e intelectuais.

Na Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, proclamada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2006 para comemorar o Dia Internacional dos Direitos Humanos, foi conceituado o termo “pessoas com deficiência” como pessoas que têm algum tipo de limitação a longo prazo, de natureza física, intelectual, mental ou sensorial; e que podem dificultar sua participação plena e efetiva na sociedade, com igualdade às demais pessoas (Brasil, 2007).



De modo similar, de acordo com o artigo 2º da Lei 13.146, de 06 de julho de 2015 (Brasil, 2015), considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade, assegurando ainda, em seu artigo 42º, o direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com o restante da população (Brasil, 2015).

No Brasil, o levantamento do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2020), em parceria com o Ministério da Saúde, apontou que 8,4% da população brasileira acima de 2 anos têm algum tipo de deficiência, sendo a maioria idosos. Na mesma pesquisa, foi levantado dados sobre os tipos de deficiência, informando que 7,8 milhões (3,8%) da população acima de dois anos apresentam deficiência física nos membros inferiores, enquanto 2,7% das pessoas têm nos membros superiores. Já 3,4% dos brasileiros têm deficiência visual; 1,1%, deficiência auditiva e 1,2% deficiência intelectual. Por região, o maior percentual de pessoas com deficiência foi na região Nordeste (9,9%) - (IBGE, 2020).

A Cartilha do Censo 2010 sobre pessoas com deficiência afirma que pessoas com deficiência têm os mesmos direitos que as pessoas sem deficiência (Brasil, 2012). No entanto, nem sempre conseguem ser ouvidos e lutar por seus direitos nas mesmas condições em que fazem as pessoas sem deficiência. Isso ocorre devido às desvantagens impostas pela restrição de funcionalidades e pela sociedade, que lhes impõe barreiras físicas, legais e de atitudes; essas barreiras são responsáveis pelo distanciamento que existe na realização dos direitos das pessoas com e sem deficiência.

Segundo Pereira, Desgasperie e Couto (2018, p. 5) é fundamental deixar de lado a “ideia de incapacidade, culturalmente adotada por muitos séculos, em que o abandono, a clausura e a vergonha fizeram com que milhares de pessoas vivessem à margem da vida e dos acontecimentos sociais”. Nas palavras de Silva (2015, p. 16), “as pessoas com deficiência de modo geral vêm se tornando cada vez mais exigentes e buscando seu espaço, inclusive nas atividades turísticas e que geram lazer”.

No turismo, a dificuldade de inclusão não é diferente, muitas vezes considerado um direito distante para pessoas com deficiência. Muitos estabelecimentos não dão apoio às pessoas com pouca mobilidade, ou seja, não são acessíveis para todos os turistas. E quando um local, que tem como principal intuito receber pessoas, não está apto para lidar com a deficiência que alguém lida todos os dias, ele estará automaticamente excluindo essas pessoas do convívio social e afirmando que aquele local não faz parte da sua vivência. Mesmo com tantos direitos adquiridos, ainda há dificuldades e lutas para



a inclusão e acessibilidade plena nos estabelecimentos turísticos (Sansivieiro & Moraes Dias, 2005; Lattari, 2009; Gualberto Filho, 2013; Lima & Pereira Filho, 2018; Cardona, Porto & de Sousa, 2022; Queiroz, 2023).

Turismo acessível e sua relação com a hospitalidade em empreendimentos turísticos

Do conceito legal previsto na legislação brasileira vigente, disponível no Estatuto da Pessoa com Deficiência (Senado Federal, 2019), percebe-se com clareza ser o turismo um direito da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Tal direito previsto na legislação brasileira decorre da convenção da ONU sobre os direitos da pessoa com deficiência e seu protocolo especial, ou seja, tem-se um direito universal ao turismo e ao lazer garantido às pessoas com deficiência, surgindo, assim, o segmento denominado turismo acessível (Biddulph & Scheyvens, 2018). Ainda que se trate de um novo conceito, o turismo para pessoas com deficiência é um expressivo mercado mundial em franco desenvolvimento (Jaremen, 2014; Williams et al., 2017), merecendo a atenção do setor turístico e dos estudiosos do turismo.

A importância de proporcionar acessibilidade a todos, independentemente de sua deficiência, é um assunto trabalhado atualmente em cursos sobre turismo e hospedagens no Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae). Para esses cursos, a acessibilidade significa garantir que todos os cidadãos com deficiência ou mobilidade reduzida sejam capazes de utilizar serviços e equipamentos turísticos com segurança e autonomia (Sebrae, 2014). Essa acessibilidade compreende também alguns idosos que apresentam restrições de mobilidade e precisam de mais segurança, necessitando utilizar estruturas e equipamentos adaptados, pois “com o passar dos anos, as capacidades do corpo humano vão diminuindo (...) quanto mais o tempo passa, mais o aparelho biológico sofre um processo de degradação” (Segalla et al., 2008, p. 1025).

Todos os empreendimentos devem contar com adaptações para que o turista com deficiência tenha independência, autonomia e dignidade, de forma coletiva ou individual. Essas edificações devem seguir as normas de acessibilidade, permitindo a igualdade em seu uso, inclusive por parte das pessoas com deficiência. Para Mendes e Paula (2008) é preciso disseminar o respeito e não estabelecer barreiras mediante as diferenças.

Com base no que foi apresentado, é possível refletir que essa relação entre mobilidade com o ambiente urbano e a acessibilidade com o ambiente edificado é importante para a



qualidade de vida, pois está relacionada à integridade física e ao estado de saúde mental da pessoa com deficiência. Um dos fatores que comprometem tanto a saúde física das pessoas com deficiência, quanto a mental, é o isolamento social devido às barreiras urbanas que impedem o seu deslocamento para qualquer tipo de viagem, como visitar parentes e amigos, razão que acaba gerando solidão.

Dentro dessa realidade, o turismo e a hospitalidade surgem como possível caminho para superação do isolamento e socialização para esse segmento populacional. Assim, é imprescindível um turismo acessível que deve abranger uma parcela considerável do mercado global de turismo, ao mesmo tempo em que atende a uma necessidade não atendida das pessoas com deficiência.

Cambiaghi (2007) destaca a importância da hospitalidade no contexto do turismo acessível, ressaltando que um espaço hospitaleiro, inclusivo e acessível vai além de atender apenas às necessidades das pessoas com deficiência. Ele enfatiza que um ambiente desse tipo deve proporcionar a utilização e circulação irrestrita a todos, integrando e acolhendo a diversidade de pessoas.

Sobre o turismo acessível, Duarte, Borda, Moura e Spezia (2015, p. 539) explicam que ele “surge como potencial motivador da inclusão social, visando à ampliação da participação de todos em tal atividade, com a finalidade de proporcionar às pessoas a oportunidade de acesso a atividades comuns e não em grupos isolados e estigmatizados”. Outro fator relevante a ser observado é a questão da hospitalidade, pois sendo o acolhimento uma das principais características da hospitalidade, um bom ato de acolher irá satisfazer o turista e culminar em uma divulgação positiva do local visitado (Camara & Fonseca Filho, 2019).

São diversos fatores e mudanças que devem ser feitas para alcançar a acessibilidade e inclusão nos estabelecimentos considerados turísticos, mas essas mudanças devem ser procuradas, organizadas e o quanto antes colocada em prática. Pessoas com deficiência, pela falta de acessibilidade e preparação dos funcionários, acreditam que não têm o direito de utilizar esses espaços como ambientes de lazer, tornando-se cada vez mais restrita à sua participação na atividade turística.

Sendo a acessibilidade nos meios de hospedagem um fator determinante para a inclusão da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida no turismo, os meios de hospedagem devem buscar estar devidamente adaptados para receber este público, tanto no que diz respeito à qualificação de seus funcionários quanto na sua infraestrutura, posto ser a ausência de acessibilidade um impeditivo para que a pessoa com deficiência pratique o



turismo (Duarte, Borda, Moura & Spexia, 2015). Atender turistas com deficiência é uma tendência irreversível e que certamente gera diferencial competitivo para o turismo, garantindo direitos básicos para essa parcela da população, além de inclusão social.

Nesse sentido, é fundamental que os profissionais que lidam diariamente com os turistas, como os funcionários dos meios de hospedagem, estejam capacitados e sensibilizados para garantir um serviço de qualidade e um ambiente acolhedor para todos os visitantes. Isso envolve não apenas a sua infraestrutura e serviços adequados, mas também a atitude e o comprometimento dos colaboradores em promover o bem-estar e a satisfação dos turistas.

METODOLOGIA

Este artigo apresenta uma pesquisa caracterizada como exploratória descritiva (Gil, 1999; Andrade, 2002), com abordagem qualitativa e interpretativa (Denzin & Lincoln, 2006). Para o levantamento de dados, foram selecionados hotéis nas praias de Ponta Negra e Via Costeira, onde se concentram a maior parte dos meios de hospedagem turísticos do município de Natal, a capital do estado do Rio Grande do Norte. Foram selecionados oito hotéis no total com base na lista dos hotéis mais bem avaliados pelo aplicativo Guia de Rodas, enquadrados em diferentes categorias e tamanhos, a fim de obter um quadro representativo dos meios de hospedagem. O aplicativo Guia de Rodas é um guia de acessibilidade desenvolvido por uma empresa de tecnologia que tem como prioridade a acessibilidade dos locais para proporcionar uma vida mais autônoma e inclusiva para todos. O aplicativo procura informar, conscientizar e certificar empreendimentos que proporcionam um espaço inclusivo para todos.

A partir da referida lista de hotéis elaborada pelo aplicativo Guia de Rodas, no início de abril de 2023, foram enviadas cartas-convite para os hotéis listados, dentre os quais apenas quatro retornaram o aceite até o início de maio e possibilitaram a participação na pesquisa (esperou-se pelo retorno dos hotéis por um período de 30 dias). Vale ressaltar que as avaliações observadas, que possibilitaram a criação da lista com os oito hotéis, são realizadas pelos próprios usuários que já frequentaram o hotel, o que confere maior credibilidade ao processo de escolha.

Em seguida, foi elaborado um roteiro de entrevista contendo questões pertinentes ao tema da acessibilidade e inclusão nos meios de hospedagem. Dessa forma, entre os meses de maio e junho foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os sujeitos da pesquisa, utilizando o referido roteiro. Tal instrumento de coleta era composto por perguntas que visavam traçar o perfil dos respondentes, questões relacionadas ao



entendimento das temáticas acessibilidade e inclusão em seu meio social e no ambiente de trabalho, como também suas próprias percepções e experiências sobre o tema e como se aplicava em sua função.

Conforme pode ser observado no Quadro 1, as entrevistas foram realizadas com recepcionistas e gerentes, funções que mais tinham contato direto com o hóspede, levando em consideração a disponibilidade e interesse em participar da pesquisa. Durante as entrevistas, foram registradas as respostas dos entrevistados de forma sistemática e imparcial, assegurando a fidedignidade dos dados. Assim que obtidas as permissões dos entrevistados a partir do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), as entrevistas foram gravadas em áudio para posterior transcrição parcial dos dados.

No Quadro 1, são apresentados os sujeitos da pesquisa de acordo com cada hotel pesquisado, identificando a função dos sujeitos, bem como a codificação adotada como forma de preservar a identidade deles, bem como dos hotéis.

Quadro 1

Caracterização dos sujeitos da pesquisa.

Hotéis pesquisados	Sujeitos	Gênero	Código Identificação
Hotel A	Gerente Recepção	Masculino	A1
	Recepcionista	Masculino	A2
Hotel B	Recepcionista	Feminino	B1
	Recepcionista	Masculino	B2
	Gerente de vendas	Masculino	B3
Hotel C	Recepcionista	Feminino	C1
	Recepcionista	Masculino	C2
Hotel D	Concierge	Masculino	D1
	Recepcionista	Masculino	D2
	Recepcionista	Masculino	D3

Fonte: Dados da pesquisa (2023).



Para além das entrevistas, na ocasião da visita também foram realizadas visitas guiadas com funcionários de cada hotel, buscando frisar a importância de os hotéis estarem equipados com rampas, elevadores e entradas de fácil acesso e seguro a todas as áreas do estabelecimento, incluindo recepção, quartos, restaurantes e instalações de lazer. Além disso, os quartos deveriam ser adaptados para acomodar pessoas com mobilidade reduzida, com recursos como portas largas, barras de apoio no banheiro e chuveiros acessíveis. Além das adaptações estruturais, a inclusão nos meios de hospedagem envolve treinamento adequado para a equipe do hotel, para que estejam sensibilizados e capacitados para atender às necessidades dos hóspedes com deficiência.

A análise dos dados do estudo foi realizada por meio da abordagem qualitativa, denominada análise de conteúdo, a partir das entrevistas que foram conduzidas de forma a permitir que os participantes expressassem suas experiências, percepções e opiniões de maneira livre e espontânea. Segundo Bardin (2011), a utilização da análise de conteúdo prevê três fases fundamentais: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados - a inferência e a interpretação. Os dados foram organizados, identificando os principais temas e padrões de resposta, permitindo uma compreensão mais aprofundada dos conceitos e das visões dos sujeitos investigados. O papel de interpretação da realidade social configura ao método de análise de conteúdo um importante papel como ferramenta de análise na pesquisa qualitativa.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em atendimento aos objetivos propostos, este capítulo apresenta os resultados da pesquisa. O capítulo está dividido em quatro seções, delimitadas para o presente estudo. Inicialmente serão apresentados os hotéis que têm práticas de inclusão e acessibilidade: adequação, preparação e estrutura; seguindo pela apresentação da percepção dos colaboradores sobre a acessibilidade nos hotéis pesquisados. Na terceira seção, apresenta-se a preparação dos colaboradores para o alcance da inclusão e acessibilidade dos hotéis, finalizando com a quarta seção sobre os benefícios da inclusão e a acessibilidade na perspectiva dos colaboradores.

Práticas de inclusão e acessibilidade nos hotéis: adequação, preparação e estrutura

O Hotel A fica localizado no bairro de Ponta Negra e apesar de não ser beira-mar, fica próximo à praia, podendo ir a pé, se desejar. Dispõe de *wi-fi* e estacionamento gratuito, também de atividades que ficam disponíveis para seus hóspedes como a academia, sauna, piscina ao ar livre, restaurante e bar. Foi construído em 2015, sendo um hotel



recente em comparação com os próximos analisados, fazendo parte de uma rede de hotel internacional. Com 144 unidades habitacionais, dispõe de 34 apartamentos exclusivos e apenas 2 são acessíveis, ainda em desajuste com a norma de acessibilidade voltados aos meios de hospedagem, que institui a obrigatoriedade de 10% das unidades habitacionais serem acessíveis: “Art. 4º - Os estabelecimentos já existentes, construídos até 29 de junho de 2004, atenderão, até 3 de dezembro de 2024, ao percentual mínimo de dez por cento de dormitórios acessíveis” (Decreto n 11.303, de 22 de dezembro de 2022).

A recepção do Hotel A é considerada de fácil acesso, com nenhum degrau ou estruturas que possam dificultar a locomoção, e próximo da entrada, guardam uma cadeira de rodas, para o caso de haver necessidade. Também há banheiros acessíveis com barra de apoio, portas acessíveis com 80cm, porém, o banheiro da recepção não tem puxador horizontal de até 40 cm, que facilite acesso para quem estiver numa cadeira de rodas; apesar disso, verifica-se que no hotel, os banheiros acessíveis não se encontram localizados apenas nos apartamentos acessíveis. Próximo há elevadores com pisos táteis e com capacidade para atender muitas pessoas (Dados da observação, 2023).

Os elevadores dão acesso a todos os andares e quartos, e ao subsolo que, se for necessário, os hóspedes podem utilizar para estacionar e entrar no hotel. No subsolo também há banheiros acessíveis para o uso de colaboradores, porém o hóspede pode utilizar, se for necessário. Neste banheiro há o puxador maior, com um caminho um pouco mais estreito, em um ambiente mais espaçoso e com chuveiro disponível. Foi mostrado também o quarto acessível, bem amplo, com varanda de fácil abertura, vista para a praia e havia no apartamento banheiro acessível para o uso restrito do hóspede. “O que acontece mais é utilizarmos bastante estes quartos para outros casos, como posso dizer? Obesidade, porque os outros apartamentos são mais pequenos e tem o box.” (Sic, Respondente A2, 2023).

O Hotel B também fica localizado no mesmo bairro de Ponta Negra, porém é um hotel beira-mar, aberto para os hóspedes. Possui nas áreas de lazer um complexo com 5 piscinas, sauna, cinema, academia e salão de jogos, logo, trata-se de um hotel e resort tradicional bastante requisitado. Com estacionamento incluso para os hóspedes, *wi-fi*, serviço de quarto e restaurante 24 horas, o hotel procura garantir o conforto, comodidade e uma experiência diferenciada. Com mais de 20 anos no mercado, conta em sua estrutura com 203 unidades habitacionais, sendo destas apenas 12 voltadas à acessibilidade.

Na visita guiada foi possível verificar um dos quartos acessíveis, com espaço amplo e vista para o mar, com banheiro acessível com barras e todo projetado. Outro ponto



interessante é a porta de correr no banheiro, que possui facilidade para empurrar e, conseqüentemente, facilitando o uso para os hóspedes.

Em todos os ambientes que apresentava desníveis como escadas e elevadores, havia pisos táteis para alertar pessoas com deficiência visual e nas escadas havia corrimão, contribuindo para um apoio às pessoas com pouca mobilidade, como gestantes e idosos. “Este hotel já foi construído na época já pensando na acessibilidade, então nosso diretor quando construiu ele já pensou na acessibilidade.” (Respondente B3, 2023).

Também para o uso do hóspede tem a piscina com rampa e corrimão, e em todo o trajeto é possível ir de elevador ou de rampa, sendo um pouco mais longo devido algumas descidas. Importante comentar sobre o acesso à praia, que se dá por uma longa rampa, sendo um pouco difícil para quem utiliza cadeira de rodas. Apesar disso, para as atividades de lazer existe as piscinas que são acessíveis para os diferentes públicos, contando com uma escada com degraus espaçados e corrimão.

O Hotel C está situado próximo ao Hotel B, fazendo parte de sua rede, localizado em Ponta Negra. Trata-se de uma construção mais simples e que não dá acesso à praia, porém os hóspedes podem usufruir das áreas comuns dos outros hotéis. Para seus hóspedes, verifica-se a disponibilidade de piscina ao ar livre, serviço de quarto 24hrs, restaurante e serviço de bar.

Com 75 unidades habitacionais, apenas 66 estavam disponíveis e, destas unidades, apenas 2 são acessíveis, porém o colaborador manifesta sua opinião de que não considera o hotel acessível, e o atendimento de pessoas com deficiência acontece caso haja necessidade, sendo sua construção mais recente que o Hotel B: “nós hospedamos pessoas com deficiência, porém se ele quiser ir à praia teria que ir ao outro hotel. Sendo livre para utilizar.” (Respondente C1, 2023).

No Hotel B não há muitas opções de lazer, além da piscina, que não é acessível. E se o hóspede tiver esta necessidade, é possível utilizar as piscinas da sua outra rede que fica próximo. Em comparação aos hotéis próximos, o Hotel B é um hotel mais simples, feito para atender a poucas demandas. Os entrevistados explicaram que o hotel recebe mais pessoas à negócios e que normalmente ficam pouco tempo: “Tem hotéis que abrangem mais a acessibilidade, como aqui é um hotel pequeno, aqui não recebe muito.” (Respondente C1, 2023).

No hotel B não foi possível fazer uma visita devido ao pouco tempo, e pelo fato do quarto acessível estar em uso na ocasião da pesquisa.



O Hotel D se destaca pela sua localização privilegiada na Via Costeira (orla marítima), que é uma área turística privilegiada da cidade, pois além de ficar próximo ao bairro de Ponta Negra, incorpora uma representativa malha hoteleira da cidade. Este meio de hospedagem procura proporcionar uma experiência de relaxamento e contato com a natureza, dispondo de várias piscinas, cinco restaurantes, três bares, sauna e salão de jogos aberto aos seus hóspedes, independentemente da idade. Há opções de spa e academia, além de serviços exclusivos. Com 366 unidades habitacionais, apenas 15 são acessíveis. Eles possuem muitas opções de suítes amplas que podem ser utilizadas dependendo das necessidades específicas. “Estes apartamentos são utilizados por pessoas com deficiência ou não. É livre, devido à quantidade razoável de apartamentos.” (Respondente D1, 2023).

Todo o ambiente do hotel tem espaço e pisos lisos, quando necessário também utilizam pisos táteis. No quarto acessível, que são maiores que os quartos padrões, há barras de apoio e espaço que facilita a locomoção. No banheiro acessível, mesmo dispondo de barras, botão de emergência e outros equipamentos necessários para banheiros acessíveis, acaba pecando no espaço livre ao redor do vaso sanitário, que é menor devido ao armário muito próximo (Dados da observação, 2023).

Todas as áreas de lazer são acessíveis, com rampa e elevador em todas as áreas comuns. O trajeto até a piscina é acessível, com rampas e elevadores, dispondo de corrimão e escada espaçada. Porém, o acesso à praia não é tão acessível por ser uma rampa estreita e longa até a praia, o que de acordo com Duarte, Borda, Moura e Spexia, (2015) pode tolher a liberdade de circulação de pessoas com deficiência aos espaços e limitar a inclusão.

Diante do exposto, percebe-se que apesar de estarem classificados no aplicativo Guia de Rodas como os melhores meios de hospedagem da cidade em termos de acessibilidade, ainda assim, alguns desses meios de hospedagem deixam a desejar com relação à quantidade mínima de quartos disponíveis para pessoas com deficiência. Isso porque no Decreto nº 9.296, publicado em março de 2018, houve alteração para uma lei mais branda que reduziu a porcentagem mínima de quartos, obrigatoriamente acessíveis, de 10% para apenas 5% (AECWEB, 2018).

Porém, em 2022, conforme apresentado anteriormente, o Decreto n 11.303, de 22 de dezembro de 2022, novamente passa a dispor o percentual de 10% de quartos obrigatoriamente acessíveis.



Porém, como o decreto estipula um prazo que compreende o final de dezembro de 2024, neste estudo baseou-se na lei anterior. Assim, analisando o cenário dos hotéis investigados, apenas o hotel A e D conseguiram atender a porcentagem mínima de 5%, uma vez que, no hotel A, 2 de 34 quartos são acessíveis, e no hotel D, dos 366 dormitórios, 18 cumprem os critérios da acessibilidade. Logo, percebe-se que mesmo com a flexibilidade da lei exposta, ainda assim, existe uma dificuldade para dispor de ambientes preparados para inclusão e acessibilidade nos meios de hospedagem analisados.

A percepção dos colaboradores sobre a acessibilidade nos hotéis pesquisados

Sobre a percepção dos colaboradores do Hotel A, o respondente A1 informou que todos os ambientes de acesso público são acessíveis, como a piscina ao ar livre que tem rampa de acesso e corrimão para apoio e acesso até chegar à área de lazer. Porém não forneceu tantos detalhes, pois informou que o hotel já tem um setor da manutenção que trabalha e preocupa-se com a acessibilidade do hotel, principalmente por ser uma construção nova. Eles procuram seguir todos os critérios da acessibilidade, porém não há um setor específico para garantir a acessibilidade total deste meio de hospedagem.

Por sua vez, A2, que apresentou o hotel, relatou e mostrou que tem disponível cadeira de roda na recepção, caso tenha necessidade. Também evidenciou a importância da sinalização para pessoas cegas, como piso tátil e as informações traduzidas em braile, que se refere a um instrumento essencial para escrita e leitura de pessoas cegas no mundo todo (Sebrae, 2014). A pessoa entrevistada informou que das áreas comuns para lazer, só a piscina é acessível, sendo a academia não acessível. No entanto, raramente os hóspedes a utilizam, de acordo com o recepcionista: “a piscina tem rampa e escada, principalmente isso, porque a academia... não é muito utilizada.” (Respondente A2, 2023).

Sobre a percepção dos colaboradores do Hotel B, B1 afirmou que todo o hotel é acessível para todos os tipos de deficiência, seja física, visual e auditiva, com apartamentos acessíveis reservados, que contabilizados são dois apartamentos para o uso reservado, e também informou, que há a sensibilidade dos próprios colaboradores, caso observem alguma necessidade.

O respondente B3 informou ainda que estava de acordo com as normas de acessibilidade vigentes na época de sua construção, porém sempre procuram atualizar. Na visita guiada, foi possível observar que o ambiente era mais espaçoso, sendo apto para cadeira de rodas ou pessoas que utilizam apoio para se locomover. As larguras das portas eram



maiores, o assento um pouco mais baixo, caso seja necessário o uso de cadeira para banho. Foi acrescentado que caso o hóspede peça, podem deixar o equipamento no apartamento para o uso pessoal.

Como B3 também informou, nos elevadores e nos quartos, para todas as informações, há tradução em braille. Durante todo o trajeto da recepção até o restaurante e áreas de lazer, têm pisos táteis em cada escada ou descida, rampa e elevadores com espaço para cadeira de rodas, caso necessário, podendo escolher entre ir pela rampa ou pelos elevadores, todos levam aos ambientes comuns para os hóspedes. B3 mostrou os trajetos possíveis, com rampas não íngremes e de fácil acesso, contribuindo para um conforto e utilização das áreas. Na descida para o acesso à praia, a rampa é um pouco íngreme e é um trajeto mais longo, porém mesmo com essa observação, B3 afirmou que é utilizado por pessoas com deficiência e, às vezes, com a ajuda dos colaboradores caso seja necessário.

Sobre a percepção dos colaboradores do Hotel C, o respondente C1 afirmou que o hotel não é totalmente acessível em todas as áreas, como os outros hotéis, mesmo não sendo tão antigo. Há banheiro e quartos acessíveis, porém, as áreas comuns não são acessíveis, podendo ocorrer algum impedimento dependendo da necessidade do hóspede. Devido a isso, o hóspede que estiver neste hotel, pode usufruir livremente das áreas comuns dos outros hotéis da rede, podendo utilizar piscina e ir para a praia pelo acesso dos hotéis beira-mar que ficam em frente, não sendo muito cômodo.

Mesmo que não seja beira mar, o hotel C poderia contar com uma área de lazer mais acessível. “é porque temos elevadores e as áreas comuns que podem ser acessadas, mas tem escadas e não tem opção para trocar para rampas. Só elevadores.” (Respondente C1, 2023).

Sobre a percepção dos colaboradores do Hotel D, D2 considera o hotel acessível para todos, porém, em sua opinião, o acesso à praia poderia ser melhorado e já estão trabalhando em uma reforma para deixá-la mais acessível. Informou que em uma obra recente, adicionaram duas rampas nas duas extremidades do hotel para o acesso à piscina, e também se lembrava que o hotel conta com 15 apartamentos acessíveis, que não são muito utilizados, porém atende a demanda. Todos com banheiros acessíveis, próximos a elevadores e às áreas comuns como restaurante, piscina e recepção. Por ser um hotel de grande porte, os elevadores foram construídos em áreas específicas.

A preparação dos colaboradores para o alcance da inclusão e acessibilidade dos hotéis



Sobre a preparação dos colaboradores do Hotel A, A1 informou que apesar de toda acessibilidade na estrutura, não há treinamento específico para os seus colaboradores, a gerência utiliza palestras e cursos que abordam acessibilidade e inclusão aos seus colaboradores, porém de forma mais abrangente. Afirma também que os colaboradores estão aptos ao bem receber independente da necessidade do hóspede, ao fazer todo o possível para receber a todos igualmente: “diretamente sobre esse assunto não, mas damos palestras que abordam dessa parte, mas um pouco mais vago. Não é específico não.” (Respondente A1, 2023).

O respondente A2 informou não ter obtido um treinamento específico para atender pessoas com deficiência, porém sempre procura atender todas as suas necessidades, principalmente quando é informado na hora do check-in, o que normalmente acontece. Então os colaboradores deixam o apartamento preparado e caso seja necessário, os modifica para o apartamento acessível para que no dia não haja constrangimento: “não chega tantos hóspedes com deficiência física. Quando já sabemos, no check-in mesmo já deixa arrumado. Resolver logo, hóspede nem sabe, fazemos a troca dos quartos, se necessário.” (Respondente A2, 2023).

Sobre a preparação dos colaboradores do Hotel B, B1 ressalta que quanto mais contato tem com pessoas com deficiência, mais conhecimento adquire, informando que sempre procuram fazer o possível para o conforto do hóspede e oferecer ajuda durante sua estada no hotel. Porém, B1 expôs que se perceber que não atenderam bem, procura sempre melhorar, seja conversando com o hóspede ou com outros colaboradores. B1 afirma ainda sua preocupação em proporcionar um ambiente confortável, não só na estrutura do local, mas também que sejam tratadas com respeito e dignidade em toda sua estada: “quanto mais contato a gente tem, mais a gente aprende. E quando vê que não tá recebendo o hóspede de forma correta, procuramos melhorar.” (Respondente B1, 2023).

Sobre a preparação dos colaboradores do Hotel C, a falta de experiência prévia no atendimento a pessoas com deficiência foi apontada como um possível desafio para C1, já que não teve um treinamento específico para o atendimento na contratação. C1 ressalta que pode haver alguma dificuldade no atendimento se não tiverem alguma experiência passada e dependendo do grau de ajuda necessária. Porém, são orientados a chamar o bombeiro, que fica em prontidão no hotel e possui mais habilidade e preparo para uma ajuda eficaz, caso necessário: “Não saberia lidar. Nesses casos, procuramos os bombeiros que têm preparo pra lidar com essas situações, o pessoal da portaria, seguranças, porque eu acho que eles têm mais preparo que a gente, né?” (Respondente C1, 2023).



Sobre a preparação dos colaboradores do Hotel D, D1 afirma que esta rede hoteleira procura desenvolver seus colaboradores sobre a hospitalidade em seus serviços, e para ser contratado, precisa desse perfil que faz parte da filosofia da empresa. Revela também que os gestores dos recursos humanos e dos processos seletivos procuram identificar este perfil e assim capacitá-los após a contratação.

Já o D2 afirma que a prioridade é ter capacidade para atender a demanda de hóspedes com necessidades específicas. D3 complementa que se garante em atender a todos, independente de suas necessidades específicas, mostrando proatividade, que apesar de não ter um treinamento específico sobre atendimento às pessoas com deficiência, ele informou que o hotel dá palestras sobre como atender e procura se informar sobre, de maneira autônoma. Confirmando que atualmente se considera apto a atender todos, e que mesmo com dúvidas, iria perguntar como poderia ajudar no momento para o melhor conforto do cliente e acolhimento no atendimento.

No geral, a capacitação dos colaboradores foi apontada como um aspecto relevante, porém não totalmente alcançada com treinamentos específicos, e mesmo diante destas limitações, os respondentes se esforçam para garantir uma estada confortável e inclusiva, destacando o fator humano e a disposição em proporcionar uma estada inclusiva para que possam compensar, na medida do possível, essas falhas e tornar a experiência do hóspede mais satisfatória.

Benefícios da inclusão e da acessibilidade na perspectiva dos colaboradores

Pelas perspectivas dos colaboradores do Hotel A, no momento da entrevista, A2 informou que não tinha percebido tantas infraestruturas de acessibilidade no hotel e nem a sua importância, já que como trabalha há muito tempo no hotel, é algo comum e faz parte da sua rotina, apesar de não ter convivido com pessoas com deficiência, reforçando a ideia principal das Normas da ABNT, NBR 950: 2020 (Brasil, 2023b, p.1): proporcionar a utilização de maneira autônoma, independente e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção.

É observado que como todas as estruturas de seu ambiente de trabalho são acessíveis, incluindo o banheiro dos colaboradores, isso não prejudicou e nem afetou a sua rotina, porém faz diferença e contribui diariamente para pessoas com deficiência que se hospedam no hotel.



Pelas perspectivas dos colaboradores do Hotel B, ao receberem o feedback depois de atender pessoas com deficiência, foi ressaltado pelos hóspedes que poucos hotéis tinham todas as estruturas acessíveis, incluindo os quartos. Perceberam a importância da regra da diretoria de reservar quartos acessíveis apenas para pessoas com deficiência. Tal situação reforça o pensamento de Cambiaghi (2007) que enfatiza que um ambiente desse tipo deve proporcionar a utilização e circulação irrestrita a todos, integrando e acolhendo a diversidade de pessoas.

Garantir a utilização dos quartos acessíveis apenas quando necessário, principalmente quando há muita quantidade de apartamentos livres, é uma forma de garantir a inclusão no ambiente e de precaver situações constrangedoras e desconfortáveis.

Na visão do B3 sobre o turista com necessidades específicas, ele informou que não há muita procura pelos quartos acessíveis e acredita que muitas pessoas com deficiência não viajam muito devido ao preconceito e a preocupação de não ter suas necessidades atendidas em outro estado ou em outro hotel que não conhece. Esse pensamento pode ser comprovado pelo resultado da pesquisa divulgada em 2023, "Turismo Acessível: Perfil do Turista com Deficiência", realizada pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com a UNESCO, que divulgou que mais da metade dos turistas com deficiência (53,5%) deixou de viajar para algum destino no país por falta de acessibilidade. Também mostrou que há necessidade de trabalhar a atitude ou comportamento das pessoas ao se comunicar com uma pessoa com deficiência. É atribuída a atenção ao atendimento inclusivo e acolhedor, ao tratar todas as pessoas com dignidade e respeito.

Pelas perspectivas dos colaboradores do Hotel D, D1 exemplifica sobre as palestras que muitas vezes são ministradas por pessoas com deficiências, que o hotel prepara como forma de sensibilizar e também gerar um impacto positivo nos colaboradores, corroborando com o pensamento de Boff (2005) que destaca que a hospitalidade é uma das virtudes necessárias para a construção de um outro mundo possível, a partir do resgate do respeito, da tolerância, da convivência, da comensalidade e da própria hospitalidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo cumpriu o objetivo de analisar as práticas de inclusão e acessibilidade vigentes em hotéis de Natal/RN na perspectiva dos seus colaboradores. Destaca-se que os meios de hospedagem, onde a pesquisa foi realizada, já preconizavam práticas de inclusão e acessibilidade, como exposto no Aplicativo Guia de Rodas. É importante ressaltar que a acessibilidade e a inclusão não se limitam apenas às pessoas com



deficiência física, auditiva ou visual, mas também devem ser consideradas em relação a pessoas com outras necessidades, como idosos, gestantes, pessoas com transtornos do espectro autista, entre outros.

As condições atuais dos hotéis analisados proporcionam uma estrutura de fácil acesso até a recepção e aos apartamentos acessíveis, com rampas e elevadores, evidenciando que esses meios de hospedagem estão empenhados em se manter atualizados e adaptar-se às mudanças para atender às necessidades de todos os hóspedes. Dependendo da norma de acessibilidade vigente da época, suas estruturas são adequadas para melhor atender. No entanto, na visão dos sujeitos da pesquisa, ainda há espaço para aprimoramento e conscientização em relação à importância da acessibilidade e inclusão na hotelaria.

Mesmo com algumas limitações vividas por hóspedes, os colaboradores dos hotéis analisados afirmaram procurar proporcionar um ambiente acolhedor e de lazer, principalmente na utilização das piscinas e do acesso à praia, quando possível e com isso garantir a utilização completa do hotel e suas áreas, de forma confortável para o hóspede/turista.

Como relatado nas entrevistas, não há em prática um treinamento específico para atender pessoas com deficiência, quando na realidade seria necessária uma preparação para além de apenas se preocupar com os aspectos estruturais, e se ater a elementos da hospitalidade para o receber dessas pessoas.

Esse estudo ressalta a importância de buscar constantemente o aprimoramento e a atenção às práticas de atendimento voltadas para pessoas com deficiência, independentemente de suas necessidades específicas. Considera-se primordial que os hotéis invistam em treinamentos e capacitações que abordem temas como acessibilidade, comunicação inclusiva e sensibilização para as necessidades e particularidades das pessoas com deficiência. Ao reconhecer a necessidade de aprimoramento, os hotéis podem adotar medidas como a criação de protocolos de atendimento inclusivos, a oferta de treinamentos regulares para os colaboradores e a avaliação contínua das práticas implementadas.

Além disso, espera-se que este estudo estimule a reflexão sobre a acessibilidade e inclusão, e contribua para uma experiência inclusiva para todos os turistas, independentemente de suas limitações ou necessidades.



A partir desta pesquisa sobre acessibilidade e inclusão na hotelaria na percepção dos seus colaboradores, existem várias áreas que podem ser exploradas em futuras pesquisas. Algumas sugestões incluem a análise da percepção das pessoas com deficiência e suas experiências nos meios de hospedagens, como também o impacto sobre a hospitalidade para este público. Além disso, recomenda-se estudos sobre a avaliação da eficácia das políticas de acessibilidade e sobre as inovações deste campo. Por fim, ressalta-se a importância da valorização da diversidade, a promoção de um turismo receptivo e inclusivo para que possam aprimorar ainda mais estas práticas inclusivas no setor de meios de hospedagens.

REFERÊNCIAS

- AECWEB (2023). Confirma novas regras para acessibilidade em hotéis e pousadas. [Link](#)
- Andrade, M. M. (2002). Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas (5a ed.). São Paulo: Atlas.
- Araújo, L. & Castro, M. (2013). A inclusão da pessoa com deficiência no contexto turístico: estudo de caso no município de Nova Friburgo/RJ. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 5(4), 577-590.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Beni, M. C. (2001). *Análise estrutural do turismo*. 9. ed. São Paulo: Editora Senac.
- Biddulph, R. & Scheyvens, R. (2018). Introducing inclusive tourism. *Tourism Geographies*, 20(4), 583-588. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1486880>
- Boff, L. (2005). *Virtudes para um outro mundo possível: hospitalidade: direito e dever de todos*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Brasil (1988). Senado Federal, Brasília, DF, 1988. Constituição da república federativa do Brasil de 1988. Recuperado em 18 abr. 2023 de, [Link](#)
- Brasil (2001). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 out. 2001. Decreto Nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas com Deficiência. [Link](#)
- Brasil, Unicef. (2007). *Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência: protocolo facultativo à convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência*. [Link](#)
- Brasil (2008). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 29 set. 2008. Lei nº 11.771, de 26 de setembro de 2008. Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico, e revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977. [Link](#)



Brasil (2012). Cartilha do Censu 2010 - pessoas com deficiência. Copyright: Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. [Link](#)

Brasil (2015). Presidência da República. 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). [Link](#)

Brasil (2023a). Ministério do Turismo. Mais da metade dos turistas com deficiência deixaram de viajar por falta de acessibilidade, aponta novo estudo do MTur. [Link](#)

Brasil (2023b). Ministério do Turismo. Manual de orientações - turismo e acessibilidade. [Link](#)

Cardona, R., Porto, A., Til, C. G., & de Sousa, D. G. M. (2022). Acessibilidade para cadeirantes nos hotéis de Balneário Camboriú. Anais da Feira de Iniciação Científica e Extensão (FICE) Campus Camboriú. [Link](#)

Camara, I. L. P. da, & Fonseca Filho, A. D. S. (2019). A hospitalidade no destino turístico Rio de Janeiro: a percepção do turista intercambista da Universidade Federal Fluminense. *Turismo Visão e Ação*, 21(1), 23-41. <https://doi.org/10.14210/rtva.v21n1.p23-41>

Cambiaghi, S. S. (2007). *Desenho Universal – métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas*. São Paulo: Editora Senac São Paulo.

Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Artigo 5º. [Link](#)

Decreto n 11.303, de 22 de dezembro de 2022. [Link](#)

Design Culture (2023). Sete princípios do design universal. [Link](#)

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2006). Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Orgs.), *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens* (2a ed., pp. 15-41). Porto Alegre: Artmed.

Duarte, J. C., & Borba, J. (2013). Turismo Acessível: conceitos e práticas. In: *Seminário Internacional Sociedade Inclusiva, 2013, Bragança. Anais eletrônicos [...]. Bragança: Instituto Politécnico de Bragança* (pp. 363-374).

Duarte, D. C., Borda, G. Z., Moura, D. G., & Spezia, D. S. (2015). Turismo acessível no Brasil: um estudo exploratório sobre as políticas públicas eo processo de inclusão das pessoas com deficiência. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 9(3), 537-553. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v9i3.863>

Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Atlas.

Gualberto Filho, A. (2013). *Avaliação da acessibilidade em hotéis: métodos de mensuração*. 240f.: il. Orientador: Antônio Pedro Alves de Carvalho Coorientador: Francisco Soares Másculo Tese (Doutorado) – Universidade Federal da Bahia.

Guia de Rodas. Hotéis com acessibilidade em Natal. [Link](#)



Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2020). Ministério da Saúde. Pesquisa Nacional de Saúde 2019: Informações sobre deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2020.

Jaremen, D. E. (2014). The profile of the two main social tourism segments in Poland. *Ukrainian Food Journal*, 3(1), 86-96.

Kunst, M. H., & Santiago, M. D. F. (2015). Hotéis e acessibilidade: uma forma de inclusão do idoso. In Congresso Internacional de Envelhecimento Humano. [Link](#)

Lattari, A. B. (2009). Acessibilidade em hotéis: a visão dos cadeirantes e da hotelaria da zona sul carioca. Trabalho de Conclusão de Curso, Curso de Turismo, Universidade Federal Fluminense. [Link](#)

Lima, J. C. F., & Pereira Filho, M. B. (2018). Panorama da acessibilidade nos hotéis 5 Estrelas de Fortaleza-Ceará. *Conexões-Ciência e Tecnologia*, 12(3), 130-140. <https://doi.org/10.21439/conexoes.v12i3.1269>

Mendes, B. C., & Paula, N. M. (2008). A hospitalidade, o turismo e a inclusão social para cadeirantes. *Revista Turismo em Análise*, 19(2), 329-343. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v19i2p329-343>

MTur (2023). MTur inicia pesquisa para conhecer o perfil do turista com deficiência. [Link](#)

Oliveira, É. F. D., Silva, L. O., & Costa, L. G. D. S. (2016). Literatura e educação especial. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 16, 693-695. <https://doi.org/10.1111/1471-3802.12202>

Pereira, A., Desgasperi, E. & Couto, C. (2018). Acessibilidade e inclusão na educação: desafios e possibilidades. In: Golin, Cida; Moraes, Anamaria; Thomas, Carolina. (Orgs.). *Diversidade e inclusão no contexto educacional*. Curitiba: Editora Appris, 2018. p. 111-132.

Queiroz, J. F. A. D. (2023). Turismo acessível: criação de selos para identificação e classificação dos hotéis que garantem acessibilidade física na cidade do Recife. Trabalho de Conclusão de Curso, Tecnólogo em Gestão do Turismo, Instituto Federal de Pernambuco.

Sansivieiro, S., & de Moraes Dias, C. M. (2005). Hotelaria e acessibilidade. *Turismo: Visão e Ação*, 7(3), 439-454.

Sasaki, R. K. (2002). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. 3. ed. Rio de Janeiro: WVA.

Sebrae. (2014). Cartilha acessibilidade turismo. Recuperado em 18 abr. 2023 de, [Link](#)

Segalla, F. J. I. S., da Silva, C. R., & Pedroso, G. S. O Idoso e a Deficiência – um novo olhar à questão da inclusão social do idoso the elder and the deficiency-a newer approach to the issue of the social integration of old people.



Senado Federal. (2019). Estatuto da pessoa com deficiência. Secretaria de Editoração e Publicações Coordenação de Edições Técnicas. Brasília DF, 50p. https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/554329/estatuto_da_pessoa_com_deficiencia_3ed.pdf

Shimosakai, R. (2023). Acessibilidade no turismo brasileiro. [Link](#)

Silva, J. (2015). Turismo para todos: uma análise da acessibilidade em destinos turísticos brasileiros. In: Congresso Nacional de Excelência em Gestão, 11, 2015, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos [...]. Rio de Janeiro: CONEG. (pp. 59-66).

Tribuna do Norte. Rede hoteleira espera alta ocupação nas férias de julho. Tribuna do Norte, 2023. [Link](#)

Turismo Acessível (2023). Cartilha de turismo acessível. [Link](#)

Williams, V., Tarleton, B., Heslop, P., Porter, S., Sass, B., Blue, S., Mason-Angelow, V. (2017). Understanding disabling barriers: a fruitful partnership between Disability Studies and social practices? *Disability and Society*, 33(2), 157-174. <https://doi.org/10.1080/09687599.2017.1401527>



INFORMAÇÃO (ÕES) DO (S) AUTOR (ES)

- *1 Doutora e Mestra em Administração pelo Programa de Pós-graduação em Administração (PPGA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: erica.chaves@ufrn.br
- *2 Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: eeduarda-silva@hotmail.com
- *3 Doutoranda em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). E-mail: jessyca.r.henrique@gmail.com
- *4 Doutora em Desenvolvimento e Meio Ambiente - PRODEMA/UFPB pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: joelma.abrantes@academico.ufpb.br

REVISTA CIENTÍFICA ATELIÊ DO TURISMO – VINCULADA A



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE MATO GROSSO DO SUL**