

**INSTITUTO FEDERAL DE PERNAMBUCO
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE FORMAÇÃO GERAL – DAFG
CURSO TECNÓLOGO DE GESTÃO DE TURISMO**

JULIETE FERNANDA ALVES DE QUEIROZ

THAISA MICHELINE FERREIRA SANTANA

**TURISMO ACESSÍVEL: CRIAÇÃO DE SELOS PARA IDENTIFICAÇÃO
E CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS QUE GARANTEM
ACESSIBILIDADE FÍSICA NA CIDADE DO RECIFE.**

Recife, PE

JULIETE FERNANDA ALVES DE QUEIROZ

THAISA MICHELINE FERREIRA SANTANA

**TURISMO ACESSÍVEL: CRIAÇÃO DE SELOS PARA IDENTIFICAÇÃO
E CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS QUE GARANTEM
ACESSIBILIDADE FÍSICA NA CIDADE DO RECIFE.**

Projeto de pesquisa apresentado para conclusão do Curso Tecnólogo de Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Pernambuco, campus Recife, tendo como orientador o professor André Luís, Ph.D.

Recife, PE

Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Danielle Castro da Silva CRB4/1457

Q3t
2023

Queiroz, Juliete Fernanda Alves de
Santana, Thaisa Micheline Ferreira

Turismo Acessível: criação de selos para identificação e classificação dos hotéis que garantem acessibilidade física na cidade do Recife. / Juliete Fernanda Alves de Queiroz ; Thaisa Micheline Ferreira Santana. --- Recife: O autor, 2023.

75f. il. Color.

Trabalho de Conclusão (Curso Superior Tecnológico em Gestão de Turismo) – Instituto Federal de Pernambuco, Recife, 2023.

Inclui Referências.

Orientador: Professor Dr. André Luís José da Silva.

1. Turismo. 2. Hotelaria. 3. Inclusão. 4. Deficiência. 5. Acessibilidade I. Título. II. Silva, André Luís José da (orientador). III. Instituto Federal de Pernambuco.

CDD 338.4791 (21ed.)

JULIETE FERNANDA ALVES DE QUEIROZ
THAISA MICHELINE FERREIRA SANTANA

**TURISMO ACESSÍVEL: CRIAÇÃO DE SELOS PARA IDENTIFICAÇÃO
E CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS QUE GARANTEM
ACESSIBILIDADE FÍSICA NA CIDADE DO RECIFE.**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. André Luís - Orientador

Prof. Me. Sônia Amorim – Avaliadora Interna

Prof. Esp. Verônica Dantas – Avaliadora Externa

Recife
2023

A Deus, nosso criador. A
minha avó Maria Leite, que me olha, lá de cima. Aos
meus pais, por todo amor e educação.
Ao meu marido, e melhor companheiro de vida. Ao
professor André Luís, pelo incentivo e dedicação. Ao
IFPE, *Campus* Recife, pelo acolhimento.

AGRADECIMENTOS

JULIETE QUEIROZ

Quero agradecer a Deus por tudo. Sem Ele, eu não teria condições de sequer se levantar da cama, pois a fé é aquilo que me move.

Ao IFPE, por me acolher como aluna portadora de diploma, por nunca ter duvidado da minha capacidade, por toda estrutura e qualidade do seu corpo técnico. É impossível não agradecer também por todos os dias, lutar por dignidade na educação. O IFPE é um exemplo de força e resistência, isso me orgulha demais.

Ao querido e tão necessário, Professor André Luís, que segurou a minha mão em tantos momentos que pensei em desistir. Obrigada por ter aceitado esse desafio de orientação, por todas as palavras de incentivo e de ânimo, pela compreensão e pelo afeto.

A todos os professores do IFPE, pela contribuição na minha educação, pelos esforços, pela dedicação nas aulas e por tantos conselhos, em especial a professora Aironice Cavalcanti, que tem um jeito único de ministrar aulas com o coração.

As relações de amizades mais bonitas e profundas que fiz no IFPE: Millena Araujo, Vitória Celeste, Júlia Beatriz, Júlia Caroline, Alejandro Gonçalo e Renata Coelho, com quem tive o prazer de trocar ideias e conviver dentro e fora do curso.

A minha avó, Maria Leite, por ser uma luz na minha vida, mesmo não estando mais aqui. Sinto sua presença e seu cuidado, todos os dias. Aos meus pais, Edileuza e Fernando e ao meu irmão Wellington, por sempre me incentivarem a estudar e a realizar meus sonhos. A eles, eu agradeço e dedico tudo que conseguir na vida.

Ao meu Marido Rodrigo Purificação, suporte e por que não, coorientador, por sempre me lembrar do quanto eu posso mais, por todo amor e paciência.

Ao meu sobrinho Paulo Fernando, por encher a minha vida de esperança e amor.

AGRADECIMENTOS

THAISA FERREIRA

Agradeço a Deus, que em Sua soberana volição, me ajudou e permitiu alcançar mais uma conquista nesta jornada da vida.

Agradeço e dedico este trabalho a minha família, em especial a minha mãe, Maria da Conceição, pelo seu investimento na minha educação e por sempre acreditar na educação como meio de transformação. Bem como a minha avó, Maria José, que apesar de não possuir instrução, ensinou-me valores de vida inegociáveis.

Meu mais terno agradecimento a todos os amigos que direta ou indiretamente contribuíram para minha evolução pessoal e acadêmica. Especialmente a Davi Alves da Luz, mentor que sempre me incentivou a ir mais longe, e Matheus Cardoso, pelo suporte e boa vontade nos momentos mais difíceis da caminhada.

Ao Professor André Luís, cujo incentivo renovou minha esperança, seu apoio foi fundamental para eu não desistir, sua paciência e dedicação foram fatores determinantes para que eu retomasse a trajetória acadêmica e concluísse este ciclo, tão importante.

Ao IFPE e demais professores por suas valiosas correções e ensinamentos, que agregaram sobremaneira ao meu processo de formação.

À Juliete Queiroz, por compartilhar este sonho comigo, para que pudéssemos obter tal êxito juntas.

Poema dedicado às DEFICIÊNCIAS

“Deficiente” é aquele que não consegue modificar sua vida, aceitando as imposições de outras pessoas ou da sociedade em que vive, sem ter consciência de que é dono do seu destino.

“Louco” é quem não procura ser feliz com o que possui.

“Cego” é aquele que não vê seu próprio morrer de frio, de fome, de miséria, e só tem olhos para seus míseros problemas e pequenas dores.

“Mudo” é aquele que não consegue falar o que sente e se esconde por trás da máscara da hipocrisia.

“Paralítico” é quem não consegue andar na direção daqueles que precisam de sua ajuda.

“Diabético” é quem não consegue ser doce.

“Anão” é quem não sabe deixar o amor crescer.

E, finalmente, a pior das deficiências é ser miserável, pois:

“Miseráveis” são todos que não conseguem falar com Deus.

“A amizade é um amor que nunca morre.”

Mário Quintana

RESUMO

Construir uma sociedade justa, é criar uma sociedade capaz de atender às necessidades de todos. A temática da inclusão da pessoa com deficiência vem sendo debatida através de diversos meios, mas será que é possível dizer que nosso país é inclusivo? Será que os espaços públicos e instrumentos turísticos estão aptos a receber as pessoas com deficiência? Até onde isso impacta nas vidas dos cidadãos? De acordo com o Censo Demográfico de 2000, cerca de 25 milhões de brasileiros alegaram ter alguma deficiência. Tanto pelo aspecto social, quanto pelo econômico, essas pessoas não devem ser ignoradas, uma vez que seu direito de ir e vir é garantido por lei. O Brasil possui diversas leis que tratam da inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida em diversos ambientes, bem como normativos para construções, cotas mínimas e adequações para que os estabelecimentos públicos e privados sejam capazes de atender a essas pessoas. Este trabalho faz uma breve contextualização sobre os tipos de deficiência existentes, as limitações da indústria hoteleira sobre o tema e propõe a criação de um selo capaz de categorizar os hotéis de acordo com o nível de acessibilidade disponível para o hóspede com deficiência física. O selo, denominado “Estrela da Acessibilidade”, trará segurança ao cliente e sentimento de pertencimento, criação de novas oportunidades de atrativos turísticos para esse público, além de promover a imagem do hotel e contribuir com a inclusão e respeito às pessoas com deficiência.

Palavras-Chaves: Deficiência; inclusão; turismo; acessibilidade; hotelaria.

ABSTRACT

Building a just society is creating a society capable of meeting everyone's needs. The issue of inclusion of people with disabilities has been debated through various means, but is it possible to say that our country is inclusive? Are public spaces and tourist instruments able to receive people with disabilities? To what extent does this impact the lives of citizens? According to the 2000 Demographic Census, around 25 million Brazilians claimed to have a disability. Both from the social and economic aspects, these people should not be ignored, since their right to come and go is guaranteed by law. Brazil has several laws that deal with inclusion and accessibility for people with disabilities or with reduced mobility in different environments, as well as regulations for construction, minimum quotas and adaptations so that public and private establishments are able to serve these people. This work makes a brief contextualization about the existing types of disability, the limitations of the hotel industry on the subject and proposes the creation of a label capable of categorizing hotels according to the level of accessibility available for guests with physical disabilities. The seal, called “Estrela da Acessibilidade”, will bring security to the customer and a feeling of belonging, creating new opportunities for tourist attractions for this public, in addition to promoting the hotel's image and contributing to the inclusion and respect for people with disabilities.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. JUSTIFICATIVA.....	16
3. OBJETIVOS	17
3.1. OBJETIVO GERAL	17
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
4.1 TURISMO	18
4.1.1 DEFINIÇÃO	18
4.1.2 HISTÓRICO.....	19
4.1.3 ATUAIS DEFINIÇÕES, SEGUNDO A ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.....	20
4.1.4 TURISMO ACESSÍVEL	23
4.2 TIPOLOGIAS DO TURISMO	25
4.2.1 TURISMO DE LUXO.....	25
4.2.2 TURISMO DE MASSA.....	25
4.2.3 TURISMO DE SOL E MAR.....	25
4.2.4 TURISMO CULTURAL	26
4.2.5 TURISMO POPULAR	26
4.2.6 TURISMO DE ESPORTES.....	26
4.2.7 TURISMO ECOLÓGICO OU ECOTURISMO	27
4.2.8 TURISMO DE NEGÓCIOS E EVENTOS.....	27
4.2.9 TURISMO RURAL	28
4.2.10 TURISMO RELIGIOSO.....	28
4.2.11 TURISMO DE ESTUDOS	28
4.2.12 TURISMO DE SAÚDE.....	29
4.2.13 TURISMO GASTRONÔMICO.....	29
4.3 HOTELARIA	32
4.3.1 ESTRUTURA HOTELEIRA.....	38
4.3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE UM HOTEL.....	44
4.3.3 CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS.....	45
4.4 ACESSIBILIDADE	47

4.4.1 DEFICIÊNCIA VISUAL	49
4.4.2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA.....	50
4.4.3 DEFICIÊNCIA MENTAL/INTELECTUAL.....	52
4.4.4 DEFICIÊNCIA FÍSICA/MOTORA	53
4.5 ACESSIBILIDADE HOTELEIRA	54
4.6 MARCOS LEGAIS E NORMATIVOS SOBRE ACESSIBILIDADE	55
5. METODOLOGIA	59
5.1 CRITÉRIOS PARA CRIAÇÃO DO PROJETO DE CERTIFICAÇÃO DA ESTRELADA ACESSIBILIDADE.....	60
(COLOCAR LEGENDA DA TABELA).....	Erro! Indicador não definido.
5.1.1 UTILIZAÇÃO DA TABELA PARA INDICAÇÃO DA ESTRELA DA ACESSIBILIDADE	64
5.1.2 O SELO	64
6. RESULTADOS ESPERADOS	68
CONCLUSÃO.....	68
REFERÊNCIAS	71

1. INTRODUÇÃO

Segundo a ONU (2006), pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas.

Segundo GARCIA (2014), as pessoas com deficiência sofreram desde execução sumária até marginalização social e passam-se séculos de história até que, paulatinamente, fossem adotadas práticas e tratamentos humanitários para o atendê-las adequadamente. Numa trajetória irregular e heterogênea entre os países (e entre as próprias pessoas com deficiência), é possível visualizar uma tendência geral de humanização das atitudes e dos comportamentos relacionados a esse grupo populacional. É sabido que, até nos dias de hoje, existem exemplos de discriminação e maus-tratos, mas o amadurecimento das civilizações e o avanço dos temas ligados à saúde, à cidadania e aos direitos humanos provocou, sem dúvida, um novo olhar em relação às pessoas com deficiência.

A partir de 1981, foi introduzida a expressão “pessoa deficiente”, porém este termo foi abandonado, já que sugeria que a pessoa inteira é deficiente. Em seguida surgiu o termo pessoa portadora de deficiência, frequentemente reduzida para portadores de deficiência, termo que logo sofreu críticas, pois de acordo com o movimento pelos direitos das pessoas com deficiência, as pessoas não portam uma deficiência como portam um sapato ou uma bolsa (RODRIGUES; SELEM, 2006). Por volta da metade da década de 90, entrou em uso a expressão pessoas com deficiência, que valoriza o cidadão e mostra com dignidade a realidade da deficiência, termo este que permanece até os dias atuais (SASSAKI, 2003).

No Decreto nº 3.298 de 1999 da legislação brasileira, encontramos o conceito de deficiência e de deficiência física:

Art. 3...: - Para os efeitos deste Decreto, considera-se: I - Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

Art. 4...: - Deficiência Física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades

estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

Mesmo correspondendo a quase 15% da população global, as pessoas com deficiência com seus impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial foram (e continuam sendo) motivos para a marginalização, exclusão e discriminação social. Para a construção de uma sociedade inclusiva, devemos estudar, conhecer e acolher as diferenças que nos tornam únicos, além de garantir o direito de ir e vir de qualquer cidadão garantido em nossa Carta Magna (artigo 5º, XV) e também conferido pela Declaração dos Direitos Humanos da ONU, assinada em 1948.

Ainda segundo a nossa constituição, o direito ao lazer está disposto em seu artigo 6º, caput, artigo 7º, IV, artigo 217, § 3º, e artigo 227. O lazer está inserido no capítulo dos Direitos Sociais, e este, por sua vez, está inserido no Título dos Direitos Fundamentais.

Art. 6º São direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o transporte, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição. (Nova redação dada ao art. 6º pela EC 90/15).

Deste modo, a acessibilidade é fundamental para se cumprir a premissa de que o lazer é para todos. Ao propiciar a inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos diferentes contextos do turismo, permitimos o alcance e a utilização de serviços, edificações e equipamentos turísticos, promovendo a inclusão social e buscando defender e garantir condições de vida com dignidade e igualdade de oportunidades.

Quando pensamos em realizar uma viagem turística, uma das primeiras preocupações do viajante é onde se hospedar, qual estilo de hotel se pretende ficar. Para o público com deficiência, essa busca torna-se mais complexa, uma vez que raramente os hotéis sinalizam que estão preparados para receber esse turista.

A hospitalidade no setor hoteleiro visa ao conforto dos hóspedes, combinando estrutura arquitetônica com atitudes e serviços (CHON; SPARRONE, 2003, p. 133). Os hóspedes querem se sentir livres para se movimentar dentro do hotel, sentirem-se bem, relaxados, desfrutando de seus ambientes e serviços.

Assim como podemos classificar os hotéis com até 5 estrelas, a depender dos serviços ofertados, também poderíamos encontrar esses meios de hospedagem através de selos que sinalizassem a acessibilidade para pessoas com deficiência,

garantindo, desta forma, que o cliente (hóspede) identifique de forma rápida a identidade do hotel, sua responsabilidade e interesse em receber esse viajante, despertando sentimento de acolhimento, além de fidelizar o cliente a partir das suas boas experiências no local.

A Região Metropolitana do Recife conta com 372 estabelecimentos (Recife – 161, Ipojuca – 94, Olinda – 40, Cabo de Santo Agostinho – 23, Jaboatão dos Guararapes – 23, Paulista – 12). São 14.922 unidades habitacionais, sendo que destas, apenas 362 Uhs são adaptadas para pessoas com necessidades especiais (conforme nomenclatura adotada pelo IBGE). A Região Metropolitana do Recife está liderada entre as RM com menor concentração de meios de hospedagem e unidades habitacionais adaptadas. Em números, a pesquisa mostra que na Região Metropolitana do Recife constam 9.524 unidades habitacionais em hotéis, das quais 303 são adaptadas. Quanto ao total das capitais brasileiras, apenas 1,3% do total das unidades habitacionais são declaradas como adaptadas às pessoas com necessidades especiais, ou seja, das 250.284 unidades habitacionais nos hotéis das capitais do Brasil, apenas 3.253, de acordo com a pesquisa realizada pelo IBGE (2011) em parceria com o Ministério do Turismo acerca de serviços de hospedagem nas capitais brasileiras.

É possível mapear o fluxo global de turistas comparando as capitais nordestinas através dos dados publicados pela Empresa de Turismo Pernambucano- EMPETUR e a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis em Pernambuco (ABIH- PE), contudo não há especificidade acerca dos turistas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

O ano de 2017 registrou um recorde na movimentação de passageiros no Aeroporto Internacional do Recife, segundo dados da Infraero. Ao atingir a marca de 7,77 milhões de usuários, o terminal superou o fluxo de 7,2 milhões em 2014, ano da Copa do Mundo do Brasil.

Dentro desse quantitativo, evidentemente existe uma grande parcela de portadores de deficiências e limitações temporárias e, para atender esta demanda, a cidade do Recife necessita de meios de hospedagem acessíveis. É importante salientar aqui, que a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) estabelece um prazo até janeiro de 2018 para hotéis, pousadas e demais empreendimentos do setor adaptarem suas instalações.

As novas construções precisam seguir os princípios universais e adotar todos os meios de acessibilidade. Os hotéis em funcionamento precisam se adequar, construindo rotas acessíveis e modificando seus dormitórios para receber hóspedes com mobilidade reduzida. A legislação exige que 10% dos dormitórios sejam acessíveis.

Em 2015, o Departamento de Informações Públicas da Organização das Nações Unidas (ONU), criou uma nova logomarca para aumentar a consciência sobre o universo da pessoa com deficiência. Trata-se de uma figura simétrica, batizada de 'A Acessibilidade' (*The Accessibility*), conectada por quatro pontos a um círculo, representando a harmonia entre o ser humano e a sociedade, e com os braços abertos, simbolizando a inclusão de pessoas com todas as habilidades, em todos os lugares. Segundo a ONU, o logotipo foi selecionado pelo *Focus Groups on Accessibility*, em conjunto com a *Inter-Departmental Task Force on Accessibility at the United Nations Secretariat*. Simboliza a esperança e a igualdade de acesso para todos. O logotipo de acessibilidade foi criado para uso em produtos de informação pública impressos e eletrônicos para aumentar a conscientização sobre as questões relacionadas à deficiência, e pode ser usado para simbolizar produtos, lugares e tudo o que é 'amigável às pessoas com deficiência' ou acessível. Apesar disso, o símbolo não teve grandes divulgações e pouca aplicabilidade.

Tendo como base a logomarca criada pela ONU, este estudo tem o propósito de criar um selo, representado por uma estrela, para sinalizar e destacar os hotéis que são acessíveis a pessoas com deficiência.

Sabendo que cada tipo de deficiência possui características que lhes são próprias, e por este motivo necessitam de diferentes tipos de adaptabilidade para facilitar sua locomoção e interação com o meio, neste trabalho serão abordados os tipos de deficiência como forma de contextualização e estudo. A aplicabilidade da estrela da acessibilidade será proposta para sinalizar os meios de hospedagem que estão preparados para receber o viajante com deficiência física ou mobilidade reduzida.

2. JUSTIFICATIVA

Os meios de hospedagem são classificados por estrelas, as quais sinalizam o que cada categoria tem a oferecer ao hóspede, bem como existem diversos selos que indicam que há estrutura adequada e/ou acolhimento a públicos específicos, como o selo "*pet friendly*", adotado por estabelecimentos comerciais que permitem às pessoas levarem seus cães e gatos e o selo "Friendly GLSBT - Pernambuco simpatiza com você", criado pelo Recife Convention & Visitors Bureau, que classifica como "*gay friendly*" os estabelecimentos que são considerados preparados para receber bem o público LGBTQIA+.

Contudo, foi observado que não há selo que identifique quais meios de hospedagem estão preparados para receber o indivíduo com deficiência física ou mobilidade reduzida, em Recife.

Ao perceber a lacuna existente para a resolução desta problemática, é que se deu a concepção deste projeto. Cujas premissas são apresentar uma matriz com sugestões de critérios para identificação dos hotéis acessíveis, incluindo o selo da acessibilidade para deficientes físicos. Para a elaboração dos critérios, foi utilizada a lei Federal nº 10.098/00 e na NBR 9050, como arcabouço normativo, com fito em estabelecer os pré-requisitos que os hotéis deverão possuir para alcançar o selo da acessibilidade para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

Nesse contexto, o resultado do trabalho traz consigo a possibilidade de aplicação prática, inclusive podendo ser adotado pela governança local, visando um impacto positivo à atividade turística inclusiva no município.

Bem como, seria possível iniciar a quantificação de hóspedes com deficiência física ou mobilidade reduzida, visto que tal dado é escasso em fontes oficiais de estudo, o que gera dificuldade quanto à precisão de informações acerca do fluxo turístico desse público-alvo.

Além das questões supramencionadas que geraram a oportunidade do projeto, existe a motivação pessoal de uma das autoras, cuja avó materna tem dificuldade de mobilidade devido à osteofitose e hérnia de disco.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo Geral

Criar um projeto de uma certificação da estrela da acessibilidade, nas categorias ouro, prata e bronze, como critério para classificação dos hotéis identificados como aptos para receber as pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida, em atendimento às legislações em vigor.

3.2. Objetivos Específicos

1. Criar a certificação da estrela da acessibilidade nos hotéis da Cidade do Recife -PE.
2. Sinalizar os hotéis que estão preparados para receber as pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida, em Recife - PE;
3. Facilitar a busca por hotéis que recebam pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida na Cidade do Recife – PE.

4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para a consolidação da pesquisa, entende-se como fundamental abordar conceitos básicos e informações sobre o turismo e suas tipologias, hotelaria, acessibilidade e a acessibilidade hoteleira, bem como seus marcos legais.

4.1 TURISMO

Quando pensamos em turismo, o que nos vem à mente, em primeiro lugar, são pessoas que se deslocam para passear, ver amigos ou parentes, tirar férias e divertir-se. Elas podem usar seu tempo de lazer praticando esportes, tomando banho de sol, conversando, cantando, caminhando, passeando, lendo ou simplesmente aproveitando o ambiente (GOELDNER; RITCHIE; MCINTOSH, 2002, p. 23).

4.1.1 DEFINIÇÃO

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU) e a Organização Mundial de Turismo (OMT), é a atividade do viajante que visita uma localidade fora de seu entorno habitual, por período inferior a um ano, e com propósito principal diferente do exercício de atividade remunerada por entidades do local visitado.

Para Bormann (1930) turismo é o conjunto de viagens objetivando o prazer ou por motivos comerciais, profissionais ou outros similares e durante os quais a ausência da residência habitual é temporária. Em turismo, as viagens de deslocamento ao local de trabalho não estão incluídas. Ele esclarece que uma viagem de negócios ou uma viagem profissional pode ser compreendida como atividade turística, desde que ocorra em destino diverso do qual o indivíduo se depara no seu dia-a-dia, embora por razões ligadas ao trabalho. Dessa forma é diferenciada aqui a viagem rotineira para certo local onde se exerça atividade remunerada, quando a viagem profissional reconhecida como turismo ocorra em localidade distinta da qual normalmente se realiza o trabalho cotidiano.

Segundo Beni (1998), desde a década de 1930, organizações governamentais e da indústria do Turismo vinham tentando controlar o tamanho e as características dos mercados turísticos. Para fazer isso precisavam de uma definição de turista, a fim de distingui-lo de outros viajantes e ter uma base comum pela qual pudessem coligir estatísticas comparáveis. Como é natural, várias definições assumiram linhas

radicalmente diferentes dos três elementos da definição de turista: objetivo e duração da viagem e distância viajada. A primeira dessas definições de turista, adotada pela Comissão de Estatística da Liga das Nações, em 1937, referia-se ao turista internacional como “a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência por um período de pelo menos, vinte e quatro horas” (BENI, 2007).

Em 1963, as Nações Unidas patrocinaram uma conferência sobre Viagens Internacionais e Turismo, realizada em Roma, que recomendou definições de “visitante” e “turista” para fins de estatísticas internacionais, e concluiu: “Para propósitos estatísticos, o termo ‘visitante’ descreve a pessoa que visita um país que não seja o de sua residência, por qualquer motivo, e que nele não venha a exercer ocupação remunerada”.

Em 1968, a Organização Mundial de Turismo (que então se chamava União Internacional de Organizações Oficiais de Viagem) aprovou a definição de 1963 e passou a incentivar os países a adotá-la.

Devido à preocupação com a mensuração do tamanho e natureza dos mercados turísticos, e por causa das dificuldades de se chegar a consensos, provocadas pelos múltiplos aspectos do Turismo, muitas de suas definições são construídas por meio de uma definição particular de “turista” para, depois serem estendidas, por implicação, por dedução, ao Turismo em Geral.

4.1.2 HISTÓRICO

Definições de turistas:

1937 – Comissão Económica da Sociedade das Nações (SDN) – necessidade de tornar mais comparáveis as estatísticas internacionais e de encontrar variáveis semelhantes.

Turista – toda a pessoa que viaja por uma duração de 24 horas, ou mais, para um país diferente do da sua residência.

1950 – União Internacional dos Organismos Oficiais de Turismo (UIOOT), mais tarde Organização Mundial de Turismo (OMT) – entende que não se justifica a exclusão dos estudantes da definição anterior e passou a incluir no conceito de turista os excursionistas.

1963 – Conferência das Nações Unidas sobre o Turismo e as Viagens Internacionais – adotou, para fins estatísticos, a definição de visitante. Visitante – toda a pessoa que

se desloca a um país, diferente daquele onde tem a sua residência habitual, desde que não exerça uma profissão remunerada. Podendo ser dividida entre Turistas – os visitantes que permanecem pelo menos 24 horas no país visitado e cujos motivos da viagem podem ser agrupados em: lazer e negócios, razões familiares, missões, reuniões. E excursionistas – visitantes temporários que permaneçam menos de 24 horas no país visitado

1983 – Organização Mundial de Turismo – elabora definição de turismo nacional. Visitante nacional – toda a pessoa, qualquer que seja a sua nacionalidade, que residem num país e que se desloca a um lugar situado nesse país e cujo motivo principal da visita é diferente do de aí exercer uma atividade remunerada.

Turistas nacionais – visitantes com uma permanência no local visitado, pelo menos de 24 horas, mas não superior a um ano e cujos motivos de viagem podem ser agrupados em prazer, férias, desportos ou negócios, visita a parentes e amigos, missão, reunião, conferência, saúde, estudos, religião.

Excursionistas nacionais – visitantes que permanecem no local visitado menos de 24 horas.

4.1.3 ATUAIS DEFINIÇÕES, SEGUNDO A ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

Visitante – é toda a pessoa que se desloca temporariamente para fora da sua residência habitual, quer seja no seu próprio país ou no estrangeiro, por uma razão que não seja a de aí exercer uma atividade remunerada.

Turista – é todo o visitante temporário que permanece no local visitado mais de 24 horas.

Excursionista – é todo o visitante temporário que permanece fora da sua residência habitual menos de 24 horas.

A evolução do Turismo está intrinsecamente ligada ao desenvolvimento mundial. Sabemos que desde o período pré-histórico, o homem se deslocava para encontrar um território melhor, com mais recursos, isso significa, mais comida, mais abrigo, mais conforto. E sempre que tudo tornava-se escasso, o homem continuava percorrendo e desbravando territórios, permitindo experiências positivas e negativas. Fratucci (2008, p. 29), confirma que “[...] os deslocamentos espaciais merecem ser destacados, pois o homem nunca deixou de viajar, de percorrer territórios, conhecidos

ou desconhecidos”. Esses deslocamentos existiram desde o princípio da história da humanidade, já que os homens não possuíam moradia fixa.

Embora a abordagem sobre a origem do turismo não seja única, vários estudiosos entendem que a atividade já era praticada, mesmo que intencionalmente. Amaral Júnior (2008) e Fratucci (2008) são autores que focam suas pesquisas na origem do turismo, ainda no Antigo Egito e nos impérios Grego e Romano.

[...] há 5.000 anos, os Egípcios organizaram e conduziram as primeiras cruzadas. Provavelmente, a primeira viagem com propósitos de paz e turismo tenha sido feita pela Rainha Hatshepsut indo para as terras de Punt, ao norte da África, em 1480 a.C. Registros desta viagem estão gravados nas paredes do Templo de Deit El Bahari em Luxor. Mas foi o grego Pausanias quem escreveu, entre 160 e 180 d.C., o “Guidebook of Greece” que talvez seja o único registro sobre um guia de viagens remanescente daquela época. (AMARAL JUNIOR, 2008, p. 34-35).

Ainda conforme Amaral (2012), logo após as pirâmides do Antigo Egito serem construídas por volta de 2700 a.C já atraíam visitantes por motivos religiosos ou simplesmente por curiosidade. Em 1800 a.C. os Egípcios já faziam deslocamento para participar de eventos festivos. Esses deslocamentos por pessoas eram feitos em caminhos simples e originaram as primeiras estradas entre as cidades da Mesopotâmia.

Depois vieram as estradas da ilha de Creta (de 2000 a 1500 a.C.), as da Grécia (de 1600 a 1200 a.C), posteriormente as estradas uniram cidades maiores. Alexandre, o Grande, fundou a mais desenvolvida para a época, em 326 a.C na Índia. Já na Pérsia em 500/400 a.C., as cidades e províncias eram conectadas com a capital Susa. Em 150 a.C., foi a vez dos Romanos inaugurarem a sua estrada, e em dois a três séculos depois, contavam com uma malha de estradas que somavam mais de 80.000 km em todo o território compreendido pelo seu Império [...] por terra e também por mar – por rio, tem-se que os Egípcios navegaram pelo Nilo em pequenas embarcações, em 2000 a.C., os Fenícios se aventuraram pelo Mar Mediterrâneo indo até a costa ocidental da África e Açores. (AMARAL JUNIOR, 2008, p. 35).

Fratucci (2008) também contribui que no Império Romano houve deslocamento de pessoas em busca de tratamentos de saúde nas termas, e pelos espetáculos circenses e lutas. Esses eventos também eram uma forma de entretenimento do público.

Eles demonstravam, inclusive, preocupação com alguns elementos básicos para a concretização das viagens de lazer e descanso: estradas calçadas,

sistema de comunicação e segurança e tinham consciência da existência de períodos de tempo livre [...] para alguns súditos do Império, que precisavam ser “preenchidos” com atividades saudáveis e prazerosas. (FRATUCCI, 2008, p. 31).

A história do turismo nos esclarece que o turismo passou por uma longa evolução ao longo do tempo, desde os deslocamentos realizados por pequenos grupos de pessoas utilizando simples meios de transportes até a diversidade e rapidez nas viagens. Os atrativos turísticos também mudaram, as necessidades mudaram e continuam mudando. Além disso, a prática do turismo passou a ser uma atividade mais popular e não apenas elitizada.

Todo pesquisador de turismo defronta-se com inúmeros conceitos sobre a definição de turismo, porém, o conceito internacionalmente aceito foi formulado pela Organização Mundial de Turismo (OMT), em 1994:

O turismo compreende as atividades que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes ao seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano, com finalidade de lazer, negócios ou outras. (OMT, 2001, p. 38).

O que sabemos é que o turismo também vai além, ele atende necessidades, tanto de quem viaja, quanto de quem recebe esse turista, tratando-se assim de uma questão econômica e social.

Krippendorf (1984), analisa exatamente o lado mais social desta atividade, que engloba visitantes e visitados, assim como Margarita Barretto que centra sua preocupação teórica no social. Segundo a autora, turismo é:

“(...) essencialmente movimento de pessoas e atendimento a suas necessidades, assim como às necessidades das outras pessoas, que não viajam. O turismo é o fenômeno de interação entre o turista e o núcleo receptor e de todas as atividades decorrentes dessa interação. É uma atividade multidisciplinar (...)” (Barretto, 1991, p. 43)

O turismo é uma atividade necessária e de grande importância na vida de qualquer indivíduo para que este possa obter diferentes percepções sobre a sociedade que o cerca. É notório que as atividades turísticas influenciam, de uma forma ou de outra, o comportamento do turista, na sua forma de ver o mundo, estreita-se a distância física, mas também cultural, possibilitando, assim, muitas vezes, a

compreensão do lugar que este indivíduo ocupa no mundo, suas responsabilidades sociais e consequentemente a ligação que possa existir entre indivíduos.

4.1.4 *TURISMO ACESSÍVEL*

Apesar do crescimento do segmento de Turismo, as viagens no Brasil ainda não permitem agregar toda a população e sua diversidade, muitos locais não oferecem estruturas para beneficiar a possibilidade do desfrute do lazer. A exclusão social inclui grande parte da sociedade, pessoas com deficiência, idosos, obesos, dentre outros. Os empecilhos se estendem às estruturas sem a possibilidade de mobilidade e à falta de qualificação profissional nos ambientes turísticos o que prejudica o crescimento econômico neste setor (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2009).

De acordo com o Ministério do Turismo, as pessoas com deficiência alegam que viajam menos porque, como não encontram produtos adaptados às suas necessidades, preferem evitar constrangimentos e situações que coloquem sua segurança em risco. Ao não viajar, não estimulam os empresários de turismo a adaptarem seus equipamentos e serviços, formando, assim, um ciclo vicioso da não adaptação.

Para Martínez e Alba (2014), há vários obstáculos que enfrentam os turistas deficientes, que vão desde o acesso à cidade como às instalações hoteleiras. Desta forma, as pessoas deficientes, que constituem 10% da população mundial, veem dificuldade na sua capacidade de viajar por uma série de obstáculos que impedem a sua plena integração.

Entende-se que é dever do governo realizar a inclusão social, neste sentido, deve-se adotar políticas públicas que conectem as pessoas com deficiência com o turismo, cumprindo o papel de acolhimento e garantindo os direitos de todos, de forma igualitária, sem exclusões. Cruz (2002) diz que as políticas públicas no Brasil foram negligenciadas ao longo do tempo, tanto por parte do Poder Público, que é responsável por criá-las e implementá-las, quanto por parte dos estudiosos e pesquisadores que raramente produziam estudos nessa área. Acrescenta a autora que somente a partir da década de 1990 é que o Poder Público Federal começa a (re)organizar o setor de turismo no país, reestruturando os organismos oficiais e implementando programas de âmbito nacional e macrorregional.

Apesar de ser um direito estabelecido em lei, a acessibilidade deve entrar no planejamento de equipamentos que constituem os ambientes, independente de qual for sua função, garantindo que na prática possa se estabelecer. O artigo 30 da Convenção prevê a participação dessas pessoas no convívio social, incluindo os ambientes culturais, recreativos, de lazer e esportivos, sendo assim, os ambientes precisam fornecer a oportunidade para que eles possam usufruí-los (MINISTÉRIO DOTURISMO, 2009).

Fialho (2009) defende que o turismo é um bem social e que deve estar ao alcance de todos os cidadãos, entre os quais as pessoas portadoras de deficiência. García-Caro, Waal e Buhalis (2012) consideram que acessibilidade e turismo são dois conceitos relacionados e que o turismo acessível é uma importante oportunidade de negócios. García-Caro, Waal e Buhalis (2012), consideram que é necessário adaptar facilidades e serviços às novas necessidades que estão surgindo na sociedade e conquistar esse mercado formado pelas pessoas com deficiência. Os autores consideram que o novo padrão de turismo é movido por aspectos fundamentais como qualidade, sustentabilidade, imagem, inovação e acessibilidade.

A adaptação dos espaços passa diretamente pelo planejamento, que torna um fator de inclusão da comunidade no processo de melhoria dos espaços públicos para a comunidade local e os turistas, conforme aponta Franzen Franzen (2014), Os planejadores e gestores da atividade turística devem considerar as necessidades da comunidade local e suas características, para que dessa forma os moradores da cidade sejam inseridos no processo de turistificação a ponto de sentirem-se parte integrante de tal processo e não meros coadjuvantes.

Entre as legislações mais importantes para a promoção da acessibilidade estão Decreto Federal 5.296 de 2004, que definiu o desenho universal como o projeto padrão para a adaptação dos espaços, e no seu 10º artigo define:

A concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem atender aos princípios do desenho universal, tendo como referências básicas as normas técnicas de acessibilidade da ABNT, a legislação específica. (DECRETO FEDERAL 5.296, 2004).

Verifica-se que já existem mecanismos para divulgação e aplicabilidade da inclusão das pessoas com deficiência ao turismo, porém, esses mecanismos carecem de publicidade, incentivo e fiscalização, para que se obtenha a sensibilidade e o interesse de cumprir um turismo incluso, que seja, dessa forma, para todos.

4.2 Tipologias do Turismo

Segundo Oliveira (2005), os diversos tipos de turismo praticados no mundo todo fazem dessa atividade uma grande opção de desenvolvimento. E cada localidade turística deve definir em que tipo ou tipos de turismo suas características se enquadram, de acordo com o potencial da região.

Os tipos de turismo variam de acordo com diferentes fatores, como as características sociais, o âmbito geográfico, a faixa etária, o meio de transporte, o motivo da viagem, motivações culturais, motivações sociais e de comunicação, motivação de mudança de atividade e de paisagem, motivação de status e prestígio, motivações de diversão e relaxamento.

Quanto ao fator social, podem-se considerar três tipos de turismo (o de luxo, o de massa e o popular).

4.2.1 *TURISMO DE LUXO*

Caracteriza-se por equipamentos e serviços personalizados (muitas vezes exclusivos), direcionados a uma classe social de alto poder aquisitivo, conforme Tadini e Melquiades (2010).

4.2.2 *TURISMO DE MASSA*

Ainda para Tadini e Melquiades (2010) o turismo de massa caracteriza-se por equipamentos e serviços que atendam a um grande número de turistas com médio poder aquisitivo, em programações grupais e viagens organizadas (ex.: pacotes turísticos).

4.2.3 *TURISMO DE SOL E MAR*

O Turismo de Sol e Praia “constitui-se das atividades turísticas relacionadas à recreação, entretenimento ou descanso em praias, em função da presença conjunta de água, sol e calor” (BRASIL, 2008, p. 16). E no Brasil, bem como em outros países de clima quente, esse tipo de turismo é bastante expressivo. Também pode ser

considerado como um turismo de massa, uma vez que muitas vezes se dá no período de férias escolares e nos feriados prolongados, concentrando-se nas cidades litorâneas no auge do verão.

A população das cidades de praia dobra ou triplica, na alta temporada, o que pode gerar problemas como falta de água, congestionamento de trânsito e lixo acumulado nas ruas, devido à falta de infraestrutura para atender tanta gente.

Quanto a isso, algumas prefeituras tomam medidas restritivas, como controle do acesso de veículos à cidade e taxas de preservação.

4.2.4 TURISMO CULTURAL

Richards (1997, p. 24) conceitua que “[Turismo cultural é] toda movimentação de pessoas em torno de atrações culturais específicas, tais como sítios históricos e manifestações artísticas e culturais, fora de seu lugar próprio de residência”.

Nesse tipo de turismo o enfoque é em conhecer a história e a cultura do povo e do local visitado. O turista cultural procura contato com os nativos, quer saber como vivem, conhecer seus costumes, sua culinária, suas manifestações artísticas.

4.2.5 TURISMO POPULAR

Segundo Tadini e Melquiades (2010), o turismo popular caracteriza-se pelos equipamentos e serviços mais simples, no entanto com conforto, com preços mais acessíveis, principalmente para estimular o turismo entre os jovens e os idosos. Destacam-se como equipamento colônias de férias, albergues da juventude.

4.2.6 TURISMO DE ESPORTES

O turismo de esportes configura-se assim, em segmento turístico que compreende “as atividades turísticas decorrentes da prática, envolvimento ou observação de modalidades esportivas” (BRASIL 2010, p. 23). Nas relações estabelecidas entre o turismo e o esporte, existem os motivos desencadeadores das viagens, que poderão apontar para duas vertentes. A primeira vertente eminentemente turística, em que a motivação inicial para o descolamento é o turismotendo o esporte e o lazer como atividades complementares e ao mesmo tempo

integradoras. A segunda vertente eminentemente esportiva apresenta como objetivo principal da viagem à participação em eventos esportivos, como praticantes e ou espectadores (BRASIL 2010).

Os apreciadores de esportes, atletas e organizadores viajam para participar de eventos como a Copa do Mundo, as Olimpíadas, os Jogos de Inverno, as corridas, com o intuito de participar ou acompanhar os mais diferentes eventos esportivos, aproveitando também para visitar as atrações e conhecer mais um pouco da cultura do lugar, nas horas vagas.

As viagens com essa finalidade, remontam aos primórdios dos jogos olímpicos, que começaram por volta do ano 776 a.C, na Grécia antiga, e passaram a atrair milhares de turistas para a cidade de Olímpia e redondezas. Os Jogos Olímpicos da Antiguidade, principal manifestação desportiva daquele período, eram celebrados a cada quatro anos em Olímpia na Grécia em um bosque, dito, sagrado chamado de Altis. Os vencedores eram considerados os preferidos dos Deuses, recebiam honras e premiações, além de serem coroados com ramos de oliveira (TUBINO, 2010).

4.2.7 TURISMO ECOLÓGICO OU ECOTURISMO

O ecoturismo é definido pela Empresa Brasileira de Turismo como “o segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações”.

O turismo ecológico, ou ecoturismo, atrai as pessoas que querem estar em contato com a natureza para apreciar a paisagem e as espécies vegetais e animais, enquanto se dedica a atividades de lazer como arborismo, trilhas, cavalgadas, banhos de cachoeira, tirolesa etc.

Esse turista prefere os hotéis-fazenda, parques naturais, rios, lagoas, dunas e outros ambientes naturais.

4.2.8 TURISMO DE NEGÓCIOS E EVENTOS

Caracterizado pelas viagens com o intuito de conhecer novos mercados, estabelecer contatos, firmar convênios, treinamento, essa modalidade garante às empresas de hospedagem, transporte e agenciamento, ocupação constante.

Entretanto, ainda é motivo de muita discussão, pois não se encaixa nas principais definições de turismo.

O turista de negócios viaja por motivos ligados ao trabalho e isso acontece em qualquer época do ano, não se limitando aos períodos de férias escolares ou feriados. Normalmente, ele também gasta mais do que o turista de lazer, já que suas despesas são reembolsadas pelas empresas (TADINI; MELQUIADES, 2010).

4.2.9 *TURISMO RURAL*

Inicialmente, empregada pelo escritor latino Horácio “*Fugere urbem*” é uma expressão em latim que significa “fugir da cidade”, usada nos movimentos literários do arcadismo e bucolismo (Stefaniu, 2016). Simbolizando o deslocamento do poeta literário da vida agitada e frenética da cidade, para a calma zona rural. Tal conceito poderia definir bem o motivo que leva um apreciador do turismo rural a viajar.

Com características campestres como a apreciação do canto dos pássaros, a comida caseira feita no fogão à lenha, dentre outros predicados da vida simples do interior. Esse é também um turismo de experiência, que retoma ou põe em contato com as raízes.

4.2.10 *TURISMO RELIGIOSO*

O turismo religioso tem como fator principal a fé, contudo pode abrigar também motivos culturais em conhecer outras manifestações religiosas. Desta forma, o “turismo religioso é aquele empreendido por pessoas que se deslocam por motivações religiosas e/ou para participarem em eventos de caráter religioso. Compreenderomarias, peregrinações e visitaçãoa espaços, festas, espetáculos e atividades religiosas” (DIAS, 2003, p.17).

4.2.11 *TURISMO DE ESTUDOS*

“Turismo de Estudos e Intercâmbio constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivências para fins de qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional”. (BRASIL, 2006)

Seu principal objetivo é a união entre o lazer e o aprendizado numa mesma viagem. Agregando conhecimento e qualificação ao turista, fitando seu desenvolvimento pessoal e profissional.

4.2.12 TURISMO DE SAÚDE

O Ministério do Turismo conceitua que o “Turismo de Saúde constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos” (BRASIL, 2010a, p.53), tendo como principais motivações a promoção da saúde, a manutenção da saúde, a prevenção de doença e a cura de doença (BRASIL, 2010c, p. 16-17).

Fontes para banhos termais, estâncias hidrominerais, e SPAs em grandes resorts e hotéis, geralmente são os destinos do turista que se preocupa com a saúde, beleza e bem-estar.

4.2.13 TURISMO GASTRONÔMICO

Montandon (2011) diz que compartilhar uma refeição, ato denominado comensalidade, é um componente central da hospitalidade e da sociabilidade humana: com o alimento e a bebida acolhe-se o visitante, garantindo seu bem-estar físico e seu prazer. As práticas e serviços de alimentação podem agregar valor a outros produtos e serviços turísticos, bem como serem oferecidos como atrativos turísticos propriamente ditos. Nesse contexto, os atrativos podem dar origem a um segmento turístico denominado Turismo Gastronômico, ou seja, esse tem a gastronomia como principal atrativo para o turista que busca destinos e eventos relacionados com a boa comida e bebida.

Segundo Andrade (1998), as modalidades turísticas existem porque há valores inerentes às formas convencionais e às realidades intrínsecas da própria maneira de ser do turismo. No entanto, as diversas motivações de viagens e, conseqüentemente, os diversos tipos de turismo existem por causa da diversidade de modos de educação, da desigualdade de níveis pessoais, grupais e do próprio poder aquisitivo, além da diversificação etária, das oportunidades e das necessidades atendíveis.

O Turismo é uma atividade multidisciplinar e diversificada. Há diversos tipos de turismo, e estes podem sofrer alterações em suas nomenclaturas, de acordo com as pesquisas realizadas por cada autor.

A relação entre o turismo e a cultura, por exemplo, é algo inerente. Na visão de Beni (1997) turismo cultural é quando o turista viaja para conhecer outros países, povos e culturas, no intuito de visitar museus, galerias de arte, locais históricos, conhecer as tradições daquela sociedade.

Baptista (1997) designa que:

(...) a cultura pode ser considerada como substrato ou enquadramento de motivações e atitudes e como contributivo esclarecedor de fontes de interesse de índole histórica ou tradicional, de natureza construída ou social, e assim mais facilmente se assume como componente do fenômeno turístico, tanto para identificar e caracterizar a procura como, num conceito alargado, de geometria variável, a animação cultural; pode contudo, considerar-se que, se entendermos o turismo como atividade econômica e a cultura como dimensão espiritual, estes dois universos visualizam-se divergentes em muitos aspectos e até, aparentemente, inconciliáveis. Um é, por natureza, dinâmico e lucrativo; o outro é conservador, desinteressado e profundamente enraizado (BAPTISTA, 1997, p.33).

É notório que o turismo sozinho, apenas como uma atividade econômica, não cumpre o seu papel social e é impossível tecer sobre turismo cultural se essa atividade de fato não for a intenção do turista como resultado da sua interação com o ambiente que o cerca, com a história de um determinado povo. No contrário, com a motivação do turista, o acesso ao patrimônio cultural daquela região torna-se totalmente possível e o intercâmbio cultural poderá ser observado e contemplado de uma forma saudável e abundante.

O turismo cultural caracteriza-se por essa troca de vivências e aprendizados, trazendo benefícios para o turista, em conhecer novas culturas, povos e costumes, e para a região, como forma de enriquecer e resgatar suas raízes, intensificando a valorização da sua terra, da sua origem, elevando a sensação de pertencimento local.

Conforme a Organização Mundial do Turismo, o turismo religioso configura-se pelas atividades turísticas decorrentes da busca espiritual e da prática religiosa em espaço e eventos relacionados às religiões institucionalizadas.

Segundo Bursztyn (2005), durante o auge do Império Romano, a Pax Romana possibilitou um grande fluxo de viajantes através das estradas de boa qualidade implantadas por todo o Império. Mesmo durante o período de decadência do Império Romano e as invasões bárbaras, os peregrinos cruzavam o interior da Europa rumo a

centros religiosos, como Roma, Jerusalém e Meca. Tendo a França como ponto de partida, o primeiro roteiro turístico registrado foi elaborado pelo francês Aymeric Picaud e indicava como chegar a Santiago de Compostela.

Para Lanquar (2007) a principal característica do turismo religioso é uma ética que influencia o comportamento dos turistas, que busca ser ponte no diálogo entre as civilizações e as culturas, já que permite trabalhar as relações de paz entre os povos e promove um turismo solidário, com apoio à luta contra a pobreza e pelo desenvolvimento sustentável da humanidade.

Desde o início da civilização, os povos já viajavam para buscar ou trocar mercadorias. Com o avanço da sociedade, da tecnologia e das grandes empresas, o turismo de negócios e eventos tornou-se cada vez mais comum e importante para o desenvolvimento da economia.

Segundo a OMT, o turismo de negócios e eventos compreende o conjunto de atividades turísticas decorrentes dos encontros de interesse profissional, associativo, institucional, de caráter comercial, promocional, técnico, científico e social.

Beni (1997) o turismo desportivo ocorre quando o turista se desloca para outra cidade, estado ou país, para assistir algum evento ligado às competições desportivas. A OMT conceitua o turismo de esporte como as atividades turísticas decorrentes da prática, envolvimento ou observação de modalidades esportivas.

O turismo de esportes já era observado desde a Grécia antiga, onde, segundo pesquisadores, várias pessoas se deslocavam para assistir os jogos em Olímpia, apesar do conceito de turismo de esportes ainda não existir. Já na modernidade, conforme (MATIAS, 2001), em 1896, o francês Pierre de Coubertin reuniu representantes de 14 países para organizarem os Jogos Olímpicos com dimensões esportivas, com o objetivo de promover a paz e a socialização dos povos através do esporte.

Fratucci (2008), defende que no princípio do século XVIII as praias causavam repulsa na sociedade, porém, meio século mais tarde já eram bastante valorizadas e admiradas, servindo também para os frequentadores e espectadores como mirantes de contemplação. No século XVIII, acreditava-se que o banho de mar tinha propriedades de cura, assim, tornou-se uma prática comum frequentar balneários na Grã-Bretanha por recomendação médica. No início essa prática, portanto, era apenas por saúde e não como lazer.

Observa-se que o deslocamento de pessoas em busca de tratamentos de saúde é bastante antigo, apesar de não ser caracterizado como turismo.

O turismo de saúde constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos, segundo aOMT.

A revista “Cultura e turismo” (2007, p. 19) escreve que os “municípios brasileiros elegeram recentemente o turismo cultural e ecoturismo como dois segmentos mais importantes para serem desenvolvidos em suas localidades”. Todavia, destaca que se faz necessário “construir um produto turístico atraente, sustentável, e que tais recursos devem ser devidamente conservados e preparados para serem expostos ao público”. Para a OMT o ecoturismo é um segmento da atividade turística que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista através da interpretação do ambiente, promovendo o bem-estar das populações.

4.3 Hotelaria

A história do Turismo anda de mãos dadas com a história do surgimento dos primeiros alojamentos, dos primeiros meios de hospedagem. A hotelaria é um subsetor vital para o acontecimento e desenvolvimento do turismo. Quando um indivíduo planeja uma viagem um dos seus primeiros questionamentos é: onde eu vou ficar? Os meios de hospedagem influenciam diretamente na escolha do turista por uma região ou cidade.

A história da hospedagem pode ser contada desde os tempos das civilizações suméria e egípcia, onde existia uma necessidade de um local para repousar quando se estava longe de casa (ISMAIL, 2004). Para o autor Andrade (2002) o registro mais antigo acerca da hospedagem remonta à época dos Jogos Olímpicos, que consistia de um abrigo de grandes dimensões, em forma de choupana denominada Ásyron ou Asilo que era um local inviolável com a finalidade de permitir o repouso, a proteção e a privacidade aos atletas de fora, convidados a participar das cerimônias religiosas e das competições desportivas.

Como o decorrer do tempo, a história da hotelaria passou por diversos períodos que a caracterizaram. Na Idade Média, eram os mosteiros e abadias que abrigavam

os viajantes, fossem eles peregrinos ou comerciantes. Posteriormente instalações como os castelos que a abastarda aristocracia rural usava para aumentar sua fonte de renda, através de alugueis de quartos vagos, também foram uma opção para poderhospedar-se. Surgiram também hospedarias inglesas e estalagens coloniais (CASTELLI, 2010), mas foi somente com a Revolução Industrial e o crescimento do capitalismo que a hospedagem passou a ser uma atividade de cunho estritamente econômico, sendo explorada comercialmente (PEREIRA; COUTINHO, 2007).

Depois da revolução industrial e a partir da segunda guerra mundial, observou-se uma melhora na economia mundial e conseqüentemente uma expansão das viagens tanto regionais, quanto internacionais. A consequência disto foi uma evolução na hotelaria, para atender a demanda existente. O que demonstra um binômio inseparável entre a hotelaria e o turismo.

Segundo a publicação “Breve História do Turismo e da Hotelaria” (CNC, 2005), o termo “Hospitalidade” teve origem no Império Romano. A palavra *hospitium* designava o local em que era possível conseguir, durante as viagens, instalações em caráter temporário para alimentação e repouso. *Hospitale* e *hospitalicum* eram outras expressões romanas que designavam casa para hóspedes (*hospes*, *hospitus*). “Segundo o conceito tradicional das relações entre as pessoas - diz Abdelwahab Bouhdiba - o código da hospitalidade é sagrado. Beber da mesma água e comer do mesmo sal cria um vínculo místico e a hospitalidade é uma comunhão que cria laços duradouros.” O uso do cavalo como transporte nas vias e estradas romanas fez surgir ainda novos tipos de hospedagem: o *stabulum* (acomodações para o viajante e tratamento da montaria), as *mutationes* (mantidas pelo Estado, destinadas à troca de animais e ao repouso de viajantes), as *mansiones* (destinadas a abrigar tropas militares em marchas) e as *tabernae* (onde se vendiam produtos da terra, comidas e bebidas).

A necessidade de criação dos meios de hospedagem no Brasil surgiu juntamente com a chegada dos portugueses ao país. Com a criação das capitanias hereditárias que dividiam o país, cabia a cada mandatário a responsabilidade pela administração da capitania assim como também lhe cabia a responsabilidade de criar os meios de hospedagem para abrigar os viajantes, no caso as hospedarias (ROSA; MENDES, 2004).

A célebre carta ao Rei de Portugal, Dom Manuel, do escrivão Pero Vaz de Caminha é o primeiro registro de um episódio de “hospedagem” no Brasil.

O Capitão mandou pôr por baixo da cabeça de cada um seu coxim (...). E deitaram um manto por cima deles; e consentindo, aconchegaram-se e adormeceram.

O trecho acima narra o primeiro contato entre duas tradições de hospitalidade: a indígena e a portuguesa. Caminha relata que o Capitão recebeu os indígenas sentado em uma cadeira, “bem-vestido, com um colar de ouro, muito grande, ao pescoço”, e mandou acender tochas à sua chegada. Tudo nos jovens índios era inusitado: o beijo furado e atravessado por um osso, os cabelos corredios rapados por cima das orelhas, adornados com penas coloridas, e a sua total falta de formalidade quando subiram a bordo. Não quiseram comer quase nada do que lhes serviam: pão e peixe cozido, doces, mel, figos passados. “Se provavam alguma coisa, logo a lançavam fora”, conta o escrivão. O mesmo fizeram com a água e com o vinho que lhes trouxeram em uma taça. “E então estiraram-se de costas na alcatifa, a dormir sem procurarem maneiras de encobrir suas vergonhas”. Foi então que Cabral mandou pôr almofadas sob suas cabeças e um manto para cobri-los.

No Brasil colônia, segundo Pinheiro (2002), caracterizou-se a hospitalidade residencial, tendo em seu início a característica de abrigar por caridade e respeito, sem interesse comercial. Os viajantes hospedavam-se nas casas grandes de engenhos e fazendas, nos casarões coloniais nas cidades, e muitas vezes, os conventos, ofereciam abrigo aos viajantes. Esta prática dispensou a necessidade do viajante de procurar um meio de hospedagem comercial (ERHART; BOHRER, 2007)

A confederação Nacional do Comércio, em seu livro *breve histórico de turismo e hotelaria*, descreve que o Terreiro de Jesus, em Salvador, primeira capital do Brasil Colônia, foi endereço de uma Casa dos Hóspedes, no Colégio de Jesus, que recebeu personalidades ilustres, vindas da Europa, e também pessoas que necessitassem de acolhida caridosa. No Rio de Janeiro, aposentos para hospedagem foram construídos num prédio anexo ao Mosteiro de São Bento e um abrigo para desocupados foi instalado junto ao Convento da Ajuda, no século XVIII. Além disso, instituições da Igreja em vários pontos do país construíram “hospícios” (do latim *hospitium*, hospedagem, pousada) para acomodar religiosos em viagem. Já no Rio de Janeiro, tripulantes dos navios estrangeiros (não-portugueses) que entravam na baía de Guanabara não tinham permissão para permanecer em terra após o pôr-do-sol.

Tinham que ir dormir a bordo. Essa era também a opção de grande parte dos visitantes autorizados que, muito embora tivessem inicialmente a intenção de pernoitar na cidade, acabavam dormindo no navio para não enfrentar os mosquitos, ratos e baratas nas casas de pouso locais. Os albergues do Rio de Janeiro eram então identificados por “um pedaço de pano suspenso em um bastão colocado à frente das casas, como na Europa as tabuletas dos cabarés.

Até então, nem mesmo a palavra hotel era mencionada, ou até mesmo reconhecida no Brasil. Apenas em 1817, a hospedaria do Reino do Brasil passou a utilizar o termo “hotel” ao designar-se *Hôtel Royaume du Brésil*. Porém o local era considerado apenas um restaurante.

O hotel Pharoux, construído no Rio de Janeiro, é considerado o primeiro grandehotel da história do Brasil.

“O Hotel, um dos mais importantes do século XIX, ficava atrás do Museu Naval, na esquina do Largo Paço, com a fresca do mar. O estabelecimento ficou famoso pelas boas acomodações, pela excelentecozinha e por servir vinhos franceses de muita qualidade. Um espaço diferenciado em uma terra, então, isolada do mundo” conta **José Manoel deSouza e Silva** no livro *Passos com História no Rio de Janeiro*.

Segundo a publicação “Breve História do Turismo e da Hotelaria” (CNC, 2005) o Hotel Pharoux alardeou no jornal da época a inauguração de sua própria casa de banhos, aberta ao público, utilizando água encanada do chafariz do então Largo do Paço. No clima da cidade, os banhos tornaram-se decisivos para a preferência dos hóspedes. O Hotel Ravot surgiu oferecendo uma série de quartos de banho anexos. Outros reagiram depois, oferecendo banhos quentes. Alguns lançaram duchas. E outros, banheiras de mármore. Os hotéis próximos à praia passaram a apregoar também as comodidades para banhos de mar, com salva-vidas. Os da Serra da Tijuca ofereciam banhos de cachoeira. Outros construíram piscinas. E assim por diante. Em 1904 é aprovada a primeira lei de incentivos fiscais para a construção de hotéis no Rio de Janeiro, então Distrito Federal. O Turismo começou a se firmar no país como atividade de grande importância sócio-econômica.

No ano 1959, já abandonado, o prédio onde ficava o hotel Pharoux, que fazia parte da história da hotelaria brasileira, foi demolido para a construção da Perimetral.

Em São Paulo, o desenvolvimento hoteleiro foi um pouco mais tarde, tendo seu maior crescimento a partir da primeira metade do século XX, juntamente com profundas transformações econômicas, resultado da expansão da lavoura cafeeira em

várias regiões paulistas e da entrada em operação da estrada de ferro Santos-Jundiaí, em 1867, construída para levar o café ao porto de Santos.

Segundo estudiosos, no Brasil, os hotéis de melhor categoria começaram a surgir em antigas mansões, como o Hotel Ravot (antiga residência do Visconde de Cachoeira, na Rua do Ouvidor), ou fora do centro do Rio, alguns deles em bairros afastados. Esta opção oferecia maior conforto, requinte e paisagem exuberante, semos inconvenientes da confusão das ruas e da falta de saneamento da cidade.

O crescimento da demanda por meios de hospedagem no interior do Brasil aconteceu durante o período da rota do ouro no atual estado de Minas Gerais, onde foram implantadas as primeiras hospedarias comerciais com a função de dar abrigo aos militares, tropeiros de animais e comerciantes de ouro e pedras preciosas, onde muitas vezes o pagamento de sua hospedagem era realizado com os produtos que transportavam (ROSA; MENDES, 2004). Almeida e Branbilla (2016), contribuem que em meados dos anos 1960, surgiram novas perspectivas para o setor hoteleiro, dando início à participação do Poder Público na criação de incentivos fiscais e tributários, assim como a oferta de linhas de financiamento que propiciaram a expansão e o desenvolvimento da atividade turística no Brasil. Nesse contexto, no ano de 1966, a EMBRATUR (Empresa Brasileira de turismo) foi criada juntamente com a FUNGETUR (Fundo Geral de Turismo), um fundo especial, vinculado ao turismo, que disponibilizava uma concessão de crédito para implantação, melhoria, conservação e manutenção de empreendimentos turísticos (ERHART e BOHRER, 2007).

Estimulados pelo aquecimento da economia e pelo grande e importante incentivo da EMBRATUR, empresa criada pelo Decreto-Lei 55 em 1966, com a missão de formular, coordenar e fazer executar a Política Nacional do Turismo, neste período novos empreendimentos começaram a surgir no Brasil. O hotel Nacional, por exemplo, marcou o período, quando em 1972 foi inaugurado em São Conrado com um arrojado projeto arquitetônico assinado pelo arquiteto Oscar Niemeyer, além de um jardim desenhado por Burle Marx, que ganhou o título de o maior e mais moderno da América do Sul, durante alguns anos.

A Confederação Nacional do Comércio relata que a diversificação de serviços com perfil de luxo e o aumento da profissionalização no setor foram fatores decisivos, a partir desse período, não apenas para a promoção da hotelaria nacional, mas especialmente para o incremento da imagem do Brasil como destino importante do turismo internacional.

Na atualidade, a pesquisa Hotelaria em Números, elaborada pela JLL (2019) contabiliza aproximadamente 10.501 hotéis no Brasil, até julho de 2019. O percentual de empreendimentos filiados a cadeias hoteleiras ainda é pequeno (12,2%), mas em número de apartamentos é mais representativa, chegando a 36,9% do total de apartamentos disponíveis (Tabela 1).

Tabela 1 – Total de Hotéis no Brasil

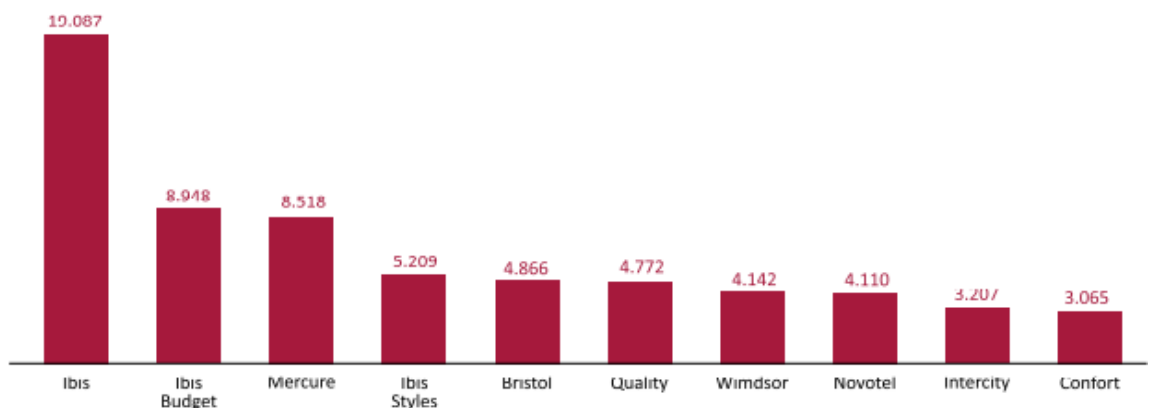
Tipo	Hotéis	%	Quartos	%
Hotéis e flats de marcas nacionais	668	6,4%	100.181	18,0%
Hotéis e flats de marcas internacionais	607	5,8%	105.347	18,9%
Hotéis independentes com até 20 quartos	3.724	35,5%	41.395	7,4%
Hotéis independentes com mais de 20 quartos	5.502	52,4%	309.257	55,6%
Total	10.501	100%	556.180	100%

Fonte: JLL (2019).

Vota: (1) inclui hotéis e flats inaugurados até julho de 2019

Segundo o Escritório Técnico de Estudos Econômicos do Nordeste, o ETENE, as 10 maiores marcas hoteleiras do Brasil, demonstram uma concentração de apartamentos na rede Accor Hotels, composta pelas marcas Ibis, Ibis Budget, Mercure, Ibis Styles, Novotel, entre outras. O Anexo 1 apresenta o Ranking das cadeias hoteleiras no Brasil.

Gráfico 1 - Ranking das cadeias hoteleiras no Brasil – 10 maiores marcas hoteleiras no Brasil (número de quartos).



Fonte: JLL (2019).

4.3.1 ESTRUTURA HOTELEIRA

A infraestrutura, segundo Linzmayer (2004), é composta pelas obras civis, as instalações e os equipamentos, que formam a edificação em si. Ainda de acordo como autor:

O projeto e a construção de um hotel constituem sempre uma atividade bastante complexa, na qual arquitetos e engenheiros devem interpretar, ou até prever, as aspirações do empresário, dos hóspedes e dos clientes. Desse modo, as instalações hoteleiras devem oferecer a esses últimos o máximo de conforto e atender às expectativas do grupo frequentador, com especial atenção aos inúmeros detalhes construtivos e operacionais, para que a configuração física traduza cabalmente a intenção de bem servir (LINZMAYER, 2004, p. 30).

A hotelaria é um serviço, e como tal, precisa garantir a satisfação plena do cliente. Segundo Vergara, Quesada e Blanco (2012), apontam que existem muitos fatores levados em consideração pelo hóspede na escolha do hotel, como tamanho, localização, categoria, serviços agregados, estacionamento e preço. A satisfação do cliente se centra em sua avaliação do serviço no que tange o atendimento de suas necessidades e expectativas.

Assim, as instalações e infraestrutura são de grande importância e devem buscar a correta adequação das necessidades dos hóspedes, a fim de atendê-los de forma condizente ao tipo de estabelecimento e dos serviços oferecidos,

Para o Ministério do Turismo – MTUR –, os hotéis são constituídos, basicamente, pelas seguintes áreas: Hospedagem, Áreas Sociais, Administração, Área de Serviços, Alimentos e Bebidas, Equipamentos e Estrutura e a Área de Recreação.

4.3.3.1 Hospedagem: apartamentos, quartos e suítes.

A área de hospedagem corresponde à maior área dentro do meio de hospedagem, nessa estão localizadas unidades habitacionais e os corredores (LINZMAYER, 2004).

As unidades habitacionais – UH's são os espaços destinados à utilização exclusiva do hóspede para seu descanso e higiene, composta no mínimo de um quarto com local para guardar os pertences pessoais e banheiro privativo (DUARTE, 2005). Segundo Linzmayer (2004), as UHs correspondem ao produto mais importante do meio de hospedagem, sua estrutura física vai variar de acordo com a classificação do empreendimento.

De maneira geral, recomenda-se à adoção, em quartos de hotéis de qualquer padrão, da largura mínima de 3,30 metros entre as paredes, que corresponde ao comprimento da cama mais o espaço de circulação, da ordem de 80 centímetros entre a cama e a cômoda (ou mesa de trabalho), cuja profundidade é de 50 centímetros. Quando se desejam quartos maiores é preferível aumentar o comprimento, o que proporciona maior espaço para estar, trabalho ou para um sofá-cama, que entre outras vantagens permite acomodar mais uma pessoa. Larguras maiores que 3,80 metros, pouco contribuem para a melhoria da qualidade e do conforto do quarto. (ANDRADE; BRITO; JORGE, 2000).

Ainda segundo Andrade, Brito e Jorge (2000), também é preciso observar a proporção mínima de dois apartamentos em cada cem unidades, destinados a pessoas portadoras de deficiências físicas. Conforme recomendações da Embratur:

- A porta do quarto deve ter largura útil mínima de 0,80 metro;
- O piso deve ser uniforme, sem saliências e antiderrapante;
- O espaço para circulação interna deve ter largura útil mínima de 1 metro;
- Para giro completo da cadeira deve haver no apartamento espaços livres capazes de conter um círculo de 1,50 metro de diâmetro;
- O comando geral para controle da luz do teto e de outros equipamentos elétricos existentes no apartamento deve estar localizado junto à cabeceira da cama;
- Os demais comandos, interruptores e tomadas devem estar localizados a uma altura máxima de 1,20 metro e mínima de 0,30 metro.

4.3.3.2 Áreas sociais ou públicas: salas de estar, salas de TV, restaurantes, bares, salões de eventos e de festas.

As áreas de circulação social e de serviços devem ser separadas, não possibilitando que o hóspede veja os colaboradores exercendo seus serviços. Porém essas duas áreas de circulação devem apresentar conexões para maior agilidade na prestação do serviço (LINZMAYER, 2004). Sobre os bares e restaurantes, o autor ainda pontua que apesar de não se apresentar em todos os empreendimentos hoteleiros, esta área deve possuir conexão direta com o lobby, pois não atenderá somente aos hóspedes, mas também a consumidores externos.

4.3.3.3 Administração: recepção, gerência, reservas, contabilidade, recursos humanos e, nas grandes redes, o setor de marketing.

Os processos comerciais envolverão as funções e serviços de relações públicas do empreendimento, incluindo o marketing e as promoções, o setor de vendas e o de reservas. Estes irão desempenhar suas funções com o objetivo de conquistar e fidelizar clientes (DUARTE, 2005).

A recepção é a porta de entrada, é responsável pela primeira impressão que o hóspede terá sobre o hotel. Mesmo com a facilidade e benefícios dos processos tecnológicos, o contato humano é primordial para obter sucesso no atendimento ao cliente e demonstrar preparo e técnicas adequadas para o atendimento das necessidades dos hóspedes.

As principais funções do setor de recepção e suas atribuições são:

- Gerente de hospedagem: subordinado à gerência geral ou à gerência de operações do hotel. Gerencia os setores de recepção, governança e reservas.
- Chefe da recepção: responde ao gerente de hospedagem. Supervisiona o trabalho dos recepcionistas, mensageiros, manobristas e do capitão- porteiro.

Conforme Lopes (2015), o hotel, como qualquer empreendimento, necessita, para ser competitivo, não apenas de uma boa estrutura técnico-administrativa. É essencial o exercício de um profissional que faça essa estrutura fluir por meio de sua capacidade de liderar pessoas e talentos. Essa é a função do gerente geral do hotel.

- Gerente geral: é o administrador do hotel que coordena o trabalho de todos os outros gerentes, tendo como função garantir que todos os departamentos funcionem perfeitamente e gerem receitas. A atuação

eficiente desse colaborador é fundamental para o sucesso do hotel. Para exercer esse papel, é preciso uma postura exemplar. O bom gestor precisa ter conhecimento de línguas; capacitação com domínio de processos administrativos do planejamento, organização, direção; controle das atividades operacionais, administrativas e financeiras do hotel. O gerente geral desempenha diversos papéis na administração de um hotel. Ele pode ser o proprietário do hotel ou um funcionário contratado pelo dono ou pela organização hoteleira.

Ainda conforme o autor, o setor de reservas é o responsável por acolher todas as solicitações de hospedagem, processá-las e encaminhá-las para a recepção. Para o bom funcionamento do setor, o fluxo de informações entre reservante (hóspede) e hotel deve ser o mais claro possível para que, dessa forma, possa se evitar qualquer problema durante a estadia do hóspede.

Sobre a contabilidade, Lopes (2015) contribui que a contabilidade divide-se em duas áreas de atuação: a primeira remete aos aspectos financeiros através de relatórios contábeis e a segunda à contabilidade gerencial, que se dedica a informar aos gestores do empreendimento, nesse caso, hoteleiro, os aspectos financeiros e não financeiros, utilizando os dados operacionais disponibilizados pela empresa e, assim, tomando decisões para viabilizar e maximizar os planos e metas preestabelecidos pelo empreendimento.

Na área de recursos humanos é responsável por administrar e manter motivado os funcionários do hotel. Lapidar e manter esses talentos é uma tarefa importante e crucial para o sucesso do hotel. Uma equipe bem treinada, com salários compatíveis, programas de incentivos e excelente ambiente de trabalho é fundamental.

O setor de recursos humanos também é responsável pelo recrutamento, seleção, orientação, avaliação e treinamento dos funcionários.

O setor de Marketing é responsável pela divulgação do hotel, dos serviços e do seu diferencial. Apresentar todos os benefícios e vantagens de escolher o hotel é uma tarefa atribuída ao setor.

Ao contrário do que pensamos, o marketing vai além da simples propaganda (a propaganda é um dos elementos que compõem o marketing) de um determinado produto ou lugar. As ferramentas utilizadas para alcançar os objetivos do marketing, no mercado, compõem um conjunto de variáveis utilizadas para influenciar nas respostas dos consumidores. Esse plano foi criado por Jerome McCarthy (um professor de marketing da Universidade

Estadual de Michigan – USA) e ficou conhecido como Mix de Marketing que, em todas as fases do processo de marketing, consiste em viabilizar todas as ações da empresa com a intenção de influenciar a demanda do produto, então os 4 Ps se tornaram uma ferramenta técnica específica para implementar o conceito. Sendo os 4 Ps do Marketing; Produto; Praça; Preço e Promoção. (LOPES, 2015).

4.3.3.4 Áreas de serviço: cozinha, lavanderia, vestiários, estoque e manutenção.

As áreas de serviços são consideradas áreas secundárias e são constituídas dos estoques, oficinas de manutenção, entre outros.

Os serviços disponibilizados nas áreas de serviços são indispensáveis para o funcionamento e estrutura do meio de hospedagem.

4.3.3.5 Área de alimentos e bebidas (A&B): câmara frigorífica, cozinha principal e de banquetes, almoxarifado e outros.

Considerado um dos setores mais complexos, o setor de alimentos e bebidas exige regras e procedimentos rígidos para não colocar em risco a saúde dos seus hóspedes.

De acordo com a ANVISA, as boas práticas para os serviços de alimentação têm em vista a manutenção e a higienização dos instrumentos, instalações e utensílios, o abastecimento da água, a capacitação profissional e a supervisão da higiene e da saúde dos funcionários que estão manipulando os alimentos, o manejo correto dos lixos, tendo um controle da qualidade dos alimentos preparados.

Castelli (2001) afirma que, para os hotéis, o setor de A&B é:

[...] um negócio rentável no agrupamento de setores como cozinha, restaurante, bar, copa, banquetes e stewarding sob a direção única do gerente de A&B oferece vantagens como: poder coordenar os setores sob sua responsabilidade em razão de sua vasta experiência na área que o cargo exige, bem como distribuir o trabalho de seu pessoal em função das necessidades do serviço. (CASTELLI, 2001, p.147).

Para Lopes (2015) o departamento de A&B é, sem dúvida, o maior de um hotel. Em média, um terço dos funcionários pertencem a área de A&B. Outra peculiaridade interessante desse departamento é a possibilidade de atender clientes que não estejam hospedados, o que acaba não acontecendo com outros setores, que são

específicos. Daí, como é de costume em hotéis de grande porte, mantêm-se seus bares e restaurantes abertos para o público externo (não hospedados no hotel). Isso significa que A&B pode arrecadar alta receita, mesmo com a baixa ocupação do hotel. O gerente de alimentos e bebidas, além de controlar o setor, tem algumas atribuições como:

Prezar pela qualidade de todos os serviços que dizem respeito a comidas e bebidas dentro do hotel;

- Acompanhar e respeitar os orçamentos e custos definidos para o departamento;
- Coordenar pesquisas na área de A&B, verificando tendências de mercado;
- Representar seu hotel em eventos externos do ramo de gastronomia;
- Auxiliar o Chef na elaboração de cardápios;
- Definir catálogos de cortesias para hóspede VIP;
- Elaborar de 3 a 5 festivais gastronômicos por ano, incrementando a oferta de A&B;
- Participar de reuniões da alta gerência, para levar as decisões a seus subordinados;
- Promover reuniões periódicas entre seus gerentes e supervisores, integrando os setores que compõem o departamento;
- Acompanhar de perto a operação de A&B, ou seja, a brigada de serviço;
- Supervisionar o serviço de todos os pontos de venda, assim como seus subordinados diretos, os maîtres ou supervisores de cada setor de serviços.

4.3.3.6 Equipamentos e estrutura: central de águas geladas, caldeiras nos grandes hotéis, motor gerador de energia, entre outros.

As áreas técnicas e de equipamentos estão ligadas aos sistemas e instalações de funcionamento do empreendimento hoteleiro. Entre elas encontra-se as instalações hidrossanitárias, elétricas, de comunicação, entre as outras já citadas (LINZMAYER, 2004).

4.3.3.7 Recreação, esportes e lazer: quadras de esportes, campos de golfe, piscinas, parques aquáticos e salões de jogos.

O hóspede também busca no hotel serviços que possibilitem momentos de relaxamento, de lazer, prática de esportes, entre outros.

O hotel precisa estar preparado para acolher aquele hóspede de modo que ele esqueça seu cotidiano de estresse, exaustão física e mental, proporcionando momentos de diversão.

Segundo Bahia e Martins (2011) os responsáveis por esse departamento precisam ser educados, sociáveis, cordiais, entusiasmados, bem dispostos, líderes, flexíveis quanto ao horário.

4.3.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DE UM HOTEL

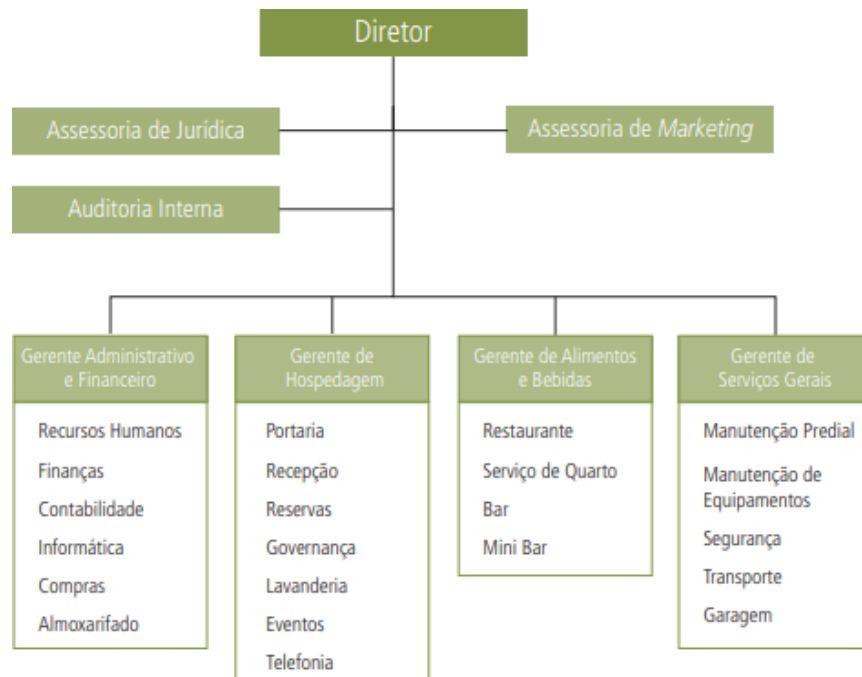
Além de setores bem divididos, os hotéis, de pequeno, médio ou grande porte, precisam definir sua estrutura organizacional para realizar suas operações diárias, dividindo os trabalhos de cada departamento e delegando um gerente realizar a fiscalização do local.

As divisões dos departamentos e estrutura organizacional podem mudar de acordo com a política e a visão de cada hotel. Existe uma grande diferença entre a organização de um hotel familiar e uma grande empresa hoteleira, por exemplo.

Segundo Duarte (2005), a estrutura organizacional hoteleira pode ser resumida em quatro grandes processos, independente da categoria ou tamanho do meio de hospedagem, esses são os processos comerciais, processos de meio de hospedagem, processos de alimentos e bebidas e processo administrativo financeiro.

De modo geral, o organograma a seguir, apresenta os principais cargos dentro de um hotel de grande porte.

Figura 1. Exemplo de Organograma na hotelaria.



4.3.3 CLASSIFICAÇÃO DE HOTÉIS

Segundo o Ministério do Turismo, os hotéis são classificados da seguinte forma:

- I. **Hotel:** estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo do hóspede, mediante cobrança de diária. Os hotéis são ainda ordenados em categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo). Cabe destacar a classificação oficial realizada desde 2002 de acordo com as normas da Embratur/Mtur (2002), em parceria com a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira (ABIH). A classificação oficial agrupa os hotéis em seis categorias, avaliando indicadores referentes à gestão do empreendimento e à qualidade dos serviços e instalações, quais sejam: superluxo (cinco estrelas plus), luxo (cinco estrelas), superior (quatro estrelas), turístico (três estrelas), econômico (duas estrelas) e simples (uma estrela).
- II. **Resort:** hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convívio com a natureza no próprio empreendimento;

- III. **Hotel fazenda:** localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que ofereça entretenimento e vivência do campo;
- IV. **Cama e café:** hospedagem em residência com no máximo três unidades habitacionais para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o possuidor do estabelecimento resida;
- V. **Hotel histórico:** instalado em edificação preservada em sua forma original ou restaurada, ou ainda que tenha sido palco de fatos histórico-culturais de importância reconhecida. Entende-se como fatos histórico-culturais aqueles tidos como relevantes pela memória popular, independentemente de quando ocorreram, podendo o reconhecimento ser formal por parte do Estado brasileiro, ou informal, com base no conhecimento popular ou em estudos acadêmicos;
- VI. **Pousada:** empreendimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs;
- VII. **Flat/Apart:** constituído por unidades habitacionais que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em edifício com administração e comercialização integradas, que possua serviço de recepção, limpeza e arrumação.

Ainda de acordo com o MTUR (2007), existem várias formas de administração dos meios de hospedagem, são elas:

- Particular: propriedades familiares ou geridas por sócios. Podem apresentar entraves no gerenciamento por atritos de ordem pessoal entre a equipe de comando. Geralmente, aliam-se a centrais de reservas. Em média, costumam possuir 100 apartamentos.
- Cadeia/Rede: originalmente, eram empresas proprietárias de diversos hotéis espalhados por diferentes localidades. Atualmente, repassam aos investidores até 20% do imóvel. Essa entrada de capital – que substitui a aplicação de recursos próprios – reduz o prazo de retorno dos investimentos e agiliza a expansão dos negócios.

- Arrendamento (aluguel): empresas de administração hoteleira que gerenciam o hotel e repassam um valor fixo ou um percentual do faturamento bruto ao proprietário do imóvel.
- Time-Sharing (tempo compartilhado): fracionamento dos apartamentos do hotel pelas semanas do ano. Vende-se ao interessado o direito de utilização de um apartamento por uma semana, durante um determinado número de anos. O comprador poderá ocupar esse local 19 por todos os anos ou trocar por um apartamento de outro hotel, de qualquer parte do mundo, ligado ao sistema.
- Franchise (franquia): o investidor (neste caso denominado franqueado) adquire licença para montar um hotel seguindo padrões pré-estabelecidos pelo detentor da marca registrada (o franqueador), padrões esses que vão desde as instalações físicas até o sistema de gerenciamento administrativo.

4.4 ACESSIBILIDADE

Com relação à deficiência, a ABNT NBR 9050:2004 apresenta:

Deficiência: redução, limitação ou inexistência das condições de percepção das características do ambiente ou de mobilidade e de utilização de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, em caráter temporário ou permanente (ABNT, 2004, p. 3).

Ainda segundo a NBR 9050, a acessibilidade é:

Possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ABNT, 2004, p. 2).

Existem diversos fatores graduais ou repentinos, que podem acometer uma pessoa saudável, sujeitando-lhe a algum tipo de limitação temporária ou permanente. A queda, por exemplo, é um evento bastante comum em idosos. Embora não seja uma consequência inevitável do envelhecimento, pode sinalizar o início de fragilidade ou indicar doença aguda, segundo o Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2009).

Adicionalmente existem aquelas pessoas que possuem algum tipo de limitação temporária, como exemplo, as gestantes e pessoas com membros imobilizados por fraturas.

De acordo com dados do censo do IBGE realizado em 2000, havia só no Brasil, 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, seja do tipo visual, auditiva, motora ou intelectual. No Censo de 2010, este quantitativo atingiu 45,6 milhões, o que representa 23,9% da população brasileira. Embora com números e participação crescentes, estas pessoas enfrentam várias barreiras durante toda sua vida, porque a sociedade ainda não está pronta para lidar com estas diferenças.

Nas últimas quatro décadas houve um fortalecimento das discussões sobre acessibilidade e sociedade inclusiva no mundo todo (ARAÚJO, 2009 *apud* MOTA *et al*, 2014). Isso, devido a vários fatores como: maior atenção da mídia; atuação de grupos de defesa; promoção dos direitos da pessoa com deficiência e a ação do Poder Público.

A acessibilidade é fundamental para se cumprir a premissa de que o turismo é para todos. Com base nisso, o mercado do turismo acessível tem-se destacado como uma boa oportunidade na indústria do turismo. O turismo acessível pretende possibilitar que pessoas com alguma necessidade específica, incluindo dimensões de acesso relativas à mobilidade, visão, audição e cognição, consigam desempenhar suas funções de forma independente, com igualdade e dignidade através de produtos, serviços e ambientes turísticos adequados.

Neste contexto, a Lei nº 10.098, de 2000, conhecida como “Lei da Acessibilidade”, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação. Ela utiliza os critérios técnicos estabelecidos pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), através da NBR 9050, para a acessibilidade em edificações, mobiliário e espaços e equipamentos urbanos. A Lei nº 13.146, de 2015 conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência, ou simplesmente LBI), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. A LBI simboliza um marco social com a consolidação de todas as leis existentes sobre

acessibilidade no país. Porém, quase todas as regras de construção são municipais, já que a Constituição Federal estabeleceu que cada cidade deve definir as regras urbanísticas e seus respectivos códigos de obra. Por isso, é fundamental que cada município crie, adapte e aperfeiçoe a sua própria legislação acerca do assunto.

Para o Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD) (2008, p.35-50), “discutir sobre a questão da acessibilidade significa hoje discutir cidadania e democracia, inclusão social e respeito às diferenças”.

A EMBRATUR desenvolveu um manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos e considerou a pessoa deficiente aquela com:

Deficiência ambulatória total, que lhes obrigue a utilizar, temporária ou permanentemente, cadeira de rodas. Deficiência ambulatória parcial, que lhes traga dificuldade ou insegurança de movimentos, obrigando-lhes, ou não, ao uso de aparelhos ortopédicos e próteses. Deficiência sensorial visual, com perda total ou parcial da visão, capaz de lhes trazer insegurança ou desorientação. Deficiência sensorial auditiva, com perda total ou parcial da audição, capaz de lhes trazer insegurança e desorientação (EMBRATUR, 1999, p. 7).

Na legislação brasileira, os diferentes tipos de deficiência estão categorizados no Decreto nº 5.296/2004 como: deficiência física, auditiva, visual, mental (atualmente intelectual, função cognitiva) e múltipla, que é a associação de mais de um tipo de deficiência (BRASIL, 2004).

4.4.1 DEFICIÊNCIA VISUAL

Considera-se pessoa com deficiência visual aquela que apresenta baixa visão ou cegueira.

Considera-se baixa visão ou visão subnormal, quando o valor da acuidade visual corrigida no melhor olho é menor do que 0,3 e maior ou igual a 0,05 ou seu campo visual é menor do que 20° no melhor olho com a melhor correção óptica (categorias 1 e 2 de graus de comprometimento visual do CID 10) e considera-se cegueira quando esses valores se encontram abaixo de 0,05 ou o campo visual menor do que 10° (categorias 3, 4 e 5 do CID 10).

A OMS classifica a deficiência visual em categorias que incluem desde a perda visual leve até a ausência total de visão e baseia-se em valores quantitativos

de acuidade visual e/ou do campo visual para definir clinicamente a cegueira e a baixavisão.

Quadro 1 - Classificação das limitações visuais

Classificação da deficiência visual		Acuidade visual com a melhor correção possível	
		Máximo inferior a	Mínimo igual ou melhor que
Baixa Visão	1	3/10 (0,3)	1/10 (0,1)
	2	1/10 (0,1)	1/20 (0,05)
Cegueira	3	1/20 (0,05)	1/50 (0,02)
	4	1/50 (0,02) conta dedos a 1 m	Percepção de luz
	5	Sem percepção de luz	
	9	Indeterminada, não especificada	

Fonte: OMS, 2007.

Baixa Visão compreende as categorias 1 e 2

Cegueira - as categorias 3, 4 e 5

"Perda de visão indeterminada" - a categoria 9

Campo Visual (se considerado):

>>> pertencem à categoria 3 as pessoas que têm um campo visual entre 5° e 10°

>>> pertencem à categoria 4 as pessoas com um campo visual inferior a 5°, mesmo que a acuidade da visão central não esteja afetada.

4.4.2 DEFICIÊNCIA AUDITIVA

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 500 milhões de pessoas no mundo têm surdez moderada e/ou severa e a previsão é de que até 2050, 900 milhões de pessoas poderão ter algum grau de perda auditiva, o que significa 1 em cada 10 habitantes do planeta.

Deficiência auditiva é considerada como a diferença existente entre o desempenho do indivíduo e a habilidade normal para a detecção sonora de acordo com padrões estabelecidos pela American National Standards Institute (ANSI - 1989).

No geral, considera-se que a audição normal corresponde à habilidade para detecção de sons até 20 dB N.A (decibéis, nível de audição).

Em 1966, segundo estudos de Davis e Silverman, os níveis de limiares utilizados para caracterizar os graus de severidade da deficiência auditiva são:

- Audição Normal – Limiares entre 0 a 24 dB nível de audição.
- Deficiência Auditiva Leve – Limiares entre 25 a 40 dB nível de audição.
- Deficiência Auditiva Moderada – Limiares entre 41 e 70 dB nível de audição.
- Deficiência Auditiva Severa – Limiares entre 71 e 90 dB nível de audição.
- Deficiência Auditiva Profunda – Limiares acima de 90 dB.

Segundo Fernandes (1990) a audição é muito importante no desenvolvimento intelectual e integração social, é através da audição que adquirimos a linguagem e compartilhamos informações e nos comunicamos com nossos semelhantes. Se não pudermos fazer isso ficaremos incapacitados e isolados, vivemos num mundo cheio de significações e todo o processo de significação acontece na linguagem e o surdo tem que partir desse mundo de significado, para isso ele precisa de uma língua. Denomina-se deficiência auditiva a diminuição da capacidade de percepção normal dos sons, sendo considerado surdo o indivíduo cuja audição não é funcional na vida comum, e parcialmente surdo, aquele cuja audição, ainda que deficiente, é funcional com ou sem prótese auditiva.

Moura (2000) discorre que para que os surdos pudessem se comunicar melhor com o mundo no decorrer dos tempos, foram desenvolvidos alguns meios para facilitar a comunicação, por exemplo, os aparelhos auditivos, leitura labial, oralismo, bilingüismo, comunicação total e o método da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

A LIBRAS tem uma incontestável importância para a inclusão dos surdos na sociedade. Para tal, todos os cidadãos com ou sem deficiência deveriam saber a comunicação em libras. Essa proposta deveria ser apresentada desde a infância, no aprendizado básico e fundamental para o desenvolvimento do ser humano.

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi estabelecida, na Lei nº 10.436/2002 (BRASIL, 2012a), como língua oficial das pessoas surdas. De acordo com o próprio termo, a Libras é utilizada somente no Brasil, assim como a Língua Portuguesa:

Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visuomotora, com estrutura gramatical própria, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil.

Os surdos “escutam” com os olhos, desta forma, deveríamos pensar sobre a libras como um segundo idioma para os brasileiros, este tão importante quanto o primeiro, uma vez que ambos são necessários para obter uma comunicação eficaz entre pessoas surdas e não surdas.

4.4.3 DEFICIÊNCIA MENTAL/INTELLECTUAL

Segundo a AAMR (Associação Americana de Deficiência Mental) e DSM-IV (Manual Diagnóstico e Estatístico de Transtornos Mentais), pode-se definir deficiência mental como o estado de redução notável do funcionamento intelectual inferior à média, associado a limitações pelo menos em dois aspectos do funcionamento adaptativo: comunicação, cuidados pessoais, competência domésticas, habilidades sociais, utilização dos recursos comunitários, autonomia, saúde e segurança, aptidões escolares, lazer e trabalho.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a deficiência intelectual (DI), antigamente denominada retardo mental, como uma capacidade significativamente reduzida de compreender informações novas ou complexas e de aprender e aplicar novas habilidades (inteligência prejudicada).

A literatura nos mostra muitas variações sobre a definição de DI, mas a maioria delas classifica este sinal neurológico em 4 graus de gravidade (leve, moderado, grave e profundo) com base no QI, conforme tabela de classificação da deficiência intelectual de acordo com o coeficiente de inteligência:

Tabela 2 - Classificação das deficiência intelectual

Nível da DI	CID-10	AAMR	APA	
Leve	QI: 50–69 IM: 9-11 anos	QI: 50–55 a 70–75	QI: 55–70	+ pelo menos dois déficits adaptativos
Médio ou Moderado	QI: 35–49 IM: 6-8 anos	QI: 35–40 a 50–55	QI: 35–54	
Grave ou Severo	QI: 20–34 IM: 3-5 anos	QI: 20–25 a 35–40	QI: 20–34	+ Déficits em todas as oito categorias
Profundo	QI: < 20 IM: < 3 anos	QI: < 20–25	QI: < 20	

DI: Deficiência intelectual. QI: quociente de inteligência. IM: Idade mental de um adulto. CID-10: Classificação Internacional de Doenças para a DI de acordo com a Organização Mundial da Saúde. AAMR: *American Association on Mental Retardation/Deficiency*. APA: *American Psychological Association* (APA, 2000).

Fonte: Associação Americana de Deficiência Mental

4.4.4 DEFICIÊNCIA FÍSICA/MOTORA

O termo deficiência física se refere “ao comprometimento do aparelho locomotor que compreende o sistema nervoso e o sistema muscular. As doenças ou lesões que afetam quaisquer desses sistemas, isoladamente ou em conjunto, podem produzir quadros de limitações físicas de grau e gravidade variáveis, segundo os segmentos corporais afetados e o tipo de lesão ocorrida” (MEC/SEESP, 2006).

No Decreto nº 3.298 de 1999 da Legislação Brasileira, encontramos o conceito de deficiência física, como:

Art.4: – Deficiência Física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

A Organização Mundial de Saúde estima em 610 milhões o número de pessoas com algum tipo de deficiência física ou mental no mundo. Aproximadamente 80% dessas pessoas vivem em países em desenvolvimento, como o Brasil. No país, 14,5%

da população apresenta algum tipo de deficiência e, a cada mês, cerca de 10.000 pessoas se tornam deficientes físicos (NERI, SOARES, 2003).

A triste realidade é que apenas recentemente essas pessoas têm recebido atenção e respeito necessário para cumprirem com dignidade o seu direito de ir e vir, com estruturas físicas adequadas para sua locomoção e convívio.

4.5 ACESSIBILIDADE HOTELEIRA

O turismo carrega uma responsabilidade social muito forte em sua construção, devendo entregar a qualquer indivíduo satisfação e bem-estar.

Os hotéis, como meios de hospedagem, que integram a cadeia do turismo, precisam cumprir a premissa de hospedaria para todos. Para isso, se faz necessário uma rigorosa estrutura física, respeitando todas as limitações de locomoção, para que as pessoas com deficiência também possam usufruir deste ambiente como qualquer outro turista, devendo não só receber, como também atender de forma igualitária todos os deficientes.

No Brasil, em 1999 a Embratur lançou um Manual de Recepção e Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos para definir com detalhes de como deveriam ser os meios de hospedagem adaptados. Embora a utilização desse material não seja obrigatória, o documento mostra as adaptações que devem ser feitas nos projetos hoteleiros. Pela quantidade de serviços que os hotéis oferecem como: alimentação, alojamentos, sala de reuniões, dependências de lazer e afins, são esses os equipamentos turísticos que mais exigem adaptações (SILVA, 2004).

A acessibilidade nos hotéis física ou de serviços não é um “favor”, é um dever. Pelo menos 2% dos quartos de hotéis em Pernambuco devem ser adaptados a pessoas com deficiência de locomoção ou com mobilidade reduzida. É o que determina a Lei nº 15.553/2015, aprovada na Assembleia Legislativa e sancionada em julho de 2015. A disposição vale para estabelecimentos construídos a partir de 2016, e estende-se a motéis, albergues, pousadas e outros empreendimentos do gênero. Os empreendimentos localizados em sítios históricos não estão sujeitos à Lei supracitada.

Em 2018, o Governo Federal estabeleceu obrigações através do decreto nº 9.296/2018 da Presidência da República, para que Hotéis, pousadas e estruturas

similares em todo o Brasil atendam aos princípios do desenho universal tendo como referências básicas a Norma de Acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT NBR 9050). O Decreto nº 9.296 auxilia na busca pela hospitalidade de pessoas com deficiência independentemente de sua condição física, sensorial, intelectual ou mental. O decreto também garante ajudas técnicas e recursos de acessibilidade sob demanda, como cadeiras de roda, cadeiras adaptadas para banheiro e materiais de higiene identificado em braile, e embalagens em formatos diferentes. Trata-se de uma regulamentação do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015).

Apesar dos marcos legais já existentes, é comum encontrar meios de hospedagem que não acolhem os deficientes por não existir estrutura adequada, garantindo que não se cumpra a premissa de que o turismo é para todos. A regulamentação da hotelaria acessível não garante, por si só, que o turista consiga identificar que aquele hotel é acessível ou que, ao chegar no local, as condições para recebimento daquele hóspede serão de fato respeitadas ou garantidas, gerando frustrações e evasão desses turistas.

Desta forma, é notório a necessidade de rigorosa fiscalização nesses estabelecimentos para fazer cumprir as normas vigentes, bem como a classificação dos mesmos como hotéis acessíveis, assegurando uma melhor identificação para o turista que poderá, com maior segurança, realizar sua reserva naquele local, bem como assegurando ao hotel uma imagem de maior credibilidade, confiabilidade e inclusão social.

4.6 MARCOS LEGAIS E NORMATIVOS SOBRE ACESSIBILIDADE

Esta pesquisa terá fundamentação teórica em todas as legislações em vigor, no Brasil, que trata o assunto.

Lei nº 10.098, de 2000, conhecida como “Lei da Acessibilidade”, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

Lei nº 13.146, de 2015 conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência, ou simplesmente LBI),

destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

DECRETO Nº 5.296 DE 2 DE DEZEMBRO DE 2004, que Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

DECRETO Nº 9.404, DE 11 DE JUNHO DE 2018 que Altera o Decreto nº 5.296, de 2 dezembro de 2004, para dispor sobre a reserva de espaços e assentos em teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares para pessoas com deficiência, em conformidade com o art. 44 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

A pesquisa apresentará as Normas Técnicas (ABNT), através da **NBR 9050**, para a acessibilidade em edificações, mobiliário e espaços e equipamentos urbanos. A NBR 9050 da ABNT (2004) estabelece que para serem considerados acessíveis, todos os espaços, edificações, equipamentos e mobiliários urbanos que forem projetados, construídos ou montados, bem como as reformas realizadas de ampliação e adaptação, em prédios públicos e privados e nos equipamentos urbanos, devem atender ao disposto nesta norma. Segundo a norma 9050, de 2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas, as áreas comuns nos Hotéis como, auditórios, piscinas, salas de convenções, de ginástica, sauna, entre outros, devem ser acessíveis. Devendo possuir no mínimo 5% de dormitórios com sanitários, acessíveis. Os quartos acessíveis deverão estar distribuídos por todo o prédio de maneira que não fiquem isolados dos demais, além disso a recomendação é que o hotel possua outros 10% de quartos adaptáveis.

Alguns componentes de acessibilidade são:

- Camas e cadeiras com altura cerca de 0,46 metro do piso;
- Telefones, interfones ou similares, que possuam sinal luminoso e controle de volume;
- Atender às condições de alcance manual e visual;

- Contemplar áreas de aproximação, circulação e alcance manual e visual para utilização da mobília disposta; • possuir piso antiderrapante;
- Dispor de portas de, no mínimo, 0,80 m de largura com maçanetas tipo alavanca e informações em braile; 10
- Ter tomadas, interruptores, botões de controle e puxadores dispostos a uma altura de 0,40 m a 1,20 m;
- Possuir janelas acessíveis;
- Possuir dispositivo sonoro e visual de alerta de emergência no sanitário;
- Possuir cardápio e informativos em Braille com telefones e ramais;
- Dispor de banheiro acessível.
- Área livre de 1,5 m² para rotação de cadeira de rodas.

Já os sanitários devem possuir:

- Junto às bacias sanitárias, possuir área e transferência barras de apoio na lateral no fundo, as bacias deverão ter altura de 0,46 m do piso;
- Boxes para chuveiro com banco articulado ou removível para transferência livre de obstáculos, e barras de apoio verticais horizontais ou em “L”;
- Chuveiro com ducha manual e registros ou misturadores do tipo alavanca;
- Banheiras com área de transferência, plataforma para transferência e barras de apoio (duas horizontais e uma vertical)
- Piso antiderrapante;
- Lavatórios suspensos com altura de 0,78 m a 0,80 m do piso com torneiras acionadas por alavancas, sensores eletrônicos ou equivalentes e barras de apoio na altura do mesmo;
- Acessórios dispostos nos sanitários devem estar em um alcance confortável com altura entre 0,80 m e 1,20 m do piso. Com relação às áreas sociais e áreas de circulação do hotel a ABNT (2004) estabelece que a estrutura deve prever: • rampas sanitários com adaptações;
- Telefone para pessoas com deficiência auditiva;
- Guia de balizamento;
- Dispor de rota acessível (trajeto desobstruído que conecta os ambientes);
- Sinalização tátil do piso, alerta e direcional;

- Capachos, carpetes e forrações devem ser fixados de maneira que não se transformem em obstáculos, preferencialmente embutidos no piso, tapetes devem ser evitados;
- Ter balcão de atendimento em altura adequada ao uso de todos (parte do balcão a uma altura livre mínima de 0,73 m do piso e altura máxima de 0,90 m);
- Disponibilizar informativos em Braille na recepção;
- Elevadores com sinalização sonora e em Braille em todos os pavimentos.
- Instalação de corrimão e guarda-corpo nos dois lados das rampas e escadas fixas, oferecendo condições seguras para sua utilização.
- Vagas próximas das entradas de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas deverão ser reservadas nas áreas externas ou internas do hotel, destinadas a garagem e a estacionamento, para veículos que transportem pessoas com deficiência.

5. METODOLOGIA

No presente trabalho, foram realizados estudos de cunho qualitativo com colaboração de revisão bibliográfica, tendo como principais meios de fundamentação teórica os autores sobre o tema, revistas científicas e acadêmicas, além de entidades governamentais responsáveis pelo Turismo e Ações Sociais.

Além disso, fez-se uso das legislações vigentes (lei Federal nº 10.098/00 e NBR 9050) sobre acessibilidade e turismo acessível para elaborar uma tabela de critérios que servirão para ranquear os hotéis da cidade do Recife de acordo com as estruturas, equipamentos e serviços voltados para a acessibilidade física. Utilizando-se da pontuação obtida na tabela, será possível premiar o estabelecimento com um certificado (Estrela da acessibilidade) condizente com a sua pontuação e categoria, que poderá ser nos níveis bronze, prata e ouro.

6. CRITÉRIOS PARA CRIAÇÃO DO PROJETO DE CERTIFICAÇÃO DA ESTRELA DA ACESSIBILIDADE

Para fins de aplicabilidade da pesquisa desenvolvida, são apresentados os critérios estruturais que os hotéis devem ofertar para receber os hóspedes com deficiência física e/ ou mobilidade reduzida.

Assim como a classificação hoteleira formal exige regras para cada categoria (de 01 a 05 estrelas) o selo da acessibilidade para pessoa com deficiência física e/ ou mobilidade reduzida, também apresenta critérios para a certificação da estrela da acessibilidade, sendo em 03 categorias (bronze, prata e ouro).

Sugere-se que a certificação da estrela da acessibilidade seja validada por uma consultoria especializada em hospedagem acessível. As autoridades competentes farão um estudo da hospedagem, e por fim, creditaram ao local a certificação adequada para a estrutura oferecida. A certificação poderá ser retirada, caso o hotel descumpra, ao longo do tempo, qualquer um dos critérios que o caracterizam, bem como, se for comprovado qualquer tipo de preconceito ou discriminação a pessoa com deficiência, por parte do hotel e de seus funcionários. Neste último caso, o estabelecimento só voltará a ter o direito de exibir sua certificação se estiver, publicamente, se retratado sobre o caso, além de oferecido capacitação adequada a todo corpo de funcionários do local.

O quadro abaixo apresenta as certificações e os critérios que compõe cada estrela da acessibilidade nas categorias pré estabelecidas: bronze, prata e ouro.

QUADRO 2: CRITÉRIOS PARA CERTIFICAÇÃO DA ESTRELA DA ACESSIBILIDADE

CRITÉRIOS	SELO BRONZE	SELO PRATA	SELO OURO
ESTACIONAMENTO			
VAGAS RESERVADAS PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA	X	X	X
VAGAS LOCALIZADAS PRÓXIMO AO ACESSO PRINCIPAL COM SINALIZAÇÃO		X	X
ROTA ACESSÍVEL DO ESTACIONAMENTO ATÉ O ACESSO		X	X

PRINCIPAL, LIVRE DA CIRCULAÇÃO DE VEÍCULOS			
SINALIZAÇÃO TÁTIL NO PISO ATÉ O ACESSO PRINCIPAL			X
CALÇADAS			
CALÇADA COM REBAIXAMENTO OU RAMPA COM LARGURA MÍNIMA DE 1,20M	X	X	X
PISO ANTIDERRAPANTE		X	X
PISO TÁTIL INDICATIVO			X
CALÇADA LIVRE DE OBSTACULOS COMO PLANTAS, BANCOS E ETC.	X	X	X
AREAS DE CIRCULAÇÃO INTERNA			
PISO ANTIADERRAPANTE		X	X
BALCÃO DA RECEPÇÃO COM ÁREA RESERVADA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA OU MOBILIDADE REDUZIDA			X
FUNCIONÁRIO PREPARADO PARA DIRECIONAR A PESSOA COM DEFICIÊNCIA FÍSICA ATÉ SEU QUARTO OU LEVAR SUASBAGAGENS E ACOMODA-LO			X
DISPÕE DE CADEIRA DE RODAS		X	X
ROTA DE EMERGÊNCIA ACESSÍVEL	X	X	X
SANITÁRIOS			
POSSUI SANITÁRIO ACESSÍVEL NA ÁREA PÚBLICA DO HOTEL		X	X
SANITÁRIOS ACESSÍVEIS NAS UH	X	X	X

REVESTIMENTO DO PISO ANTIDERRAPANTE		X	X
PORTA DO SANITÁRIO COM LARGURA MÍNIMA DE 80 CM	X	X	X
FORMA DE ABERTURA DA PORTA PERMITE ACESSO DE FORMA AUTÔNOMA E SEGURA AO SANITÁRIO		X	X
LAVATÓRIO ACESSÍVEL	X	X	X
ÁREA DE CIRCULAÇÃO, APROXIMAÇÃO E ROTAÇÃO ADEQUADA	X	X	X
ACIONAMENTO DA TORNEIRA DO LAVATÓRIO É DO TIPO ALAVANCA OU SENSOR ELETRÔNICO			X
BACIA SANITÁRIA COM ALTURA ADEQUADA E COM BARRAS DE APOIO PARA TRANSFERÊNCIA	X	X	X
BARRA DE APOIO JUNTO AO LAVATÓRIO		X	X
UCH			
UCH ACESSÍVEIS	X	X	X
PERCENTUAL DE UCH ACESSÍVEIS RECOMENDADO PELA NBR 9050	X	X	X
ROTA ACESSÍVEL DA RECEPÇÃO ATÉ AS UCH		X	X
PORTA DA UCH COM LARGURA ADEQUADA, MAÇANETA E PUXADOR NA ALTURA RECOMENDADA PELA NBR 9050	X	X	X
POSSUI ÁREA LIVRE PARA ROTAÇÃO DENTRO DA UCH			X
CAMA NA ALTURA RECOMENDADA PELA NBR 9050		X	X

DIMENSÕES DO MOBILIÁRIO ATENDENDO AS CONDIÇÕES DE ALCANCE MANUAL E VISUAL.			X
TOMADAS, INTERRUPTORES E BOTÕES ACESSÍVEIS		X	X
DISPOSITIVO SONORO DE ALERTA DE EMERGÊNCIA	X	X	X
JANELAS ACESSÍVEIS			X
UH COM CADEIRA HIGIÊNICA		X	X
BANHEIRO ACESSÍVEL DENTRO DA UCH	X	X	X
LAZER E PISCINA			
POSSUI ROTA ACESSÍVEL DAS DEMAIS ÁREAS DO HOTEL ATÉ A PISCINA		X	X
PISO ANTIADERENTE	X	X	X
FUNCIONÁRIO CAPAZ DE AUXILIAR AS PESSOAS COM DIFICIÊNCIA FÍSICA A ENTREAREM NA PISCINA OU DEMAIS ÁREAS DE LAZER			X
SANITÁRIOS ACESSÍVEIS NESTA ÁREA	X	X	X
ATIVIDADES DE LAZER ACESSÍVEIS A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA			X
RESTAURANTE			
POSSUI ROTA ACESSÍVEL DAS DEMAIS ÁREAS DO HOTEL ATÉ O RESTAURANTE	X	X	X
PORTA DE ENTRADA NAS DIMENSÕES ADEQUADAS AO USODE TODAS AS PESSOAS, DE ACORDO COM A NBR 9050		X	X

MESAS ACESSÍVEIS	X	X	X
SANITÁRIOS ACESSÍVEIS NO LOCAL		X	X

Fonte: Autoras, 2022.

6.1 UTILIZAÇÃO DO QUADRO PARA INDICAÇÃO DA ESTRELA DA ACESSIBILIDADE

É importante esclarecer que o quadro de Classificação da Estrela da Acessibilidade não tem vinculação com a classificação hoteleira, ou seja, os hotéis com estruturas mais básicas, conseqüentemente poderão ser capazes de oferecer serviços de acessibilidade mais completos, podendo alcançar a certificação da estrela da acessibilidade ouro, ao passo que hotéis luxuosos, caso não ofereçam um serviço completo de acessibilidade para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, poderão alcançar apenas a estrela bronze ou prata, ou até mesmo, nenhuma estrela.

A categorização das estrelas também permite que o hospede reconheça o nível de responsabilidade social que o hotel apresenta.

6.1.1 O SELO

O selo da estrela da acessibilidade consiste em uma estrela com bordas amarela, cinza ou marrom, que em seu interior apresenta uma pessoa utilizando uma cadeira de rodas para se locomover.

O número de estrelas de um hotel faz referência direta a sua qualidade, neste sentido, no selo da estrela da acessibilidade, a referência da qualidade da estrutura se dará através das cores, representando uma estrutura completa para atendimento e acessibilidade da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, teremos a estrela ouro, representada pela cor amarela. Representando uma estrutura de médio porte, em termos de acessibilidade, teremos a estrela prata, representada pela cor cinza, e por fim, a estrela bronze, representada pela cor marrom, simbolizando um hotel com estrutura mais básica, no quesito acessibilidade para deficiência física ou mobilidade reduzida.

A estrela da acessibilidade simboliza que o hotel é inclusivo, que aquele meio de hospedagem cumpre os requisitos da sua categoria, de acordo com os critérios pré-estabelecidos no quadro acima.



A ESTRELA BRONZE DA ACESSIBILIDADE FÍSICA OU MOBILIDADE
REDUZIDA



A ESTRELA PRATA DA ACESSIBILIDADE FÍSICA OU MOBILIDADE
REDUZIDA



A ESTRELA OURO DA ACESSIBILIDADE FÍSICA OU MOBILIDADE REDUZIDA

Os hotéis que receberem a classificação de acessíveis para pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida, terão suas estrelas expostas na recepção do hotel e em sites oficiais.

Além disso, os hotéis poderão usar a certificação em suas redes sociais como instagram, twitter, facebook, entre outras. A proposta é que a divulgação do selo da acessibilidade seja um diferencial para o hotel. Conferindo um Selo de Classificação, será entendido como um fator de marketing capaz de influenciar o hospede na escolha do hotel.

Mas não basta apenas a divulgação simbólica, os hotéis precisam estar preparados para defender essa problemática, ou seja, precisam estimular que os hóspedes entendam que aquele estabelecimento se preocupa e atende os requisitos para atender esse público. O hotel ou a rede hoteleira pode promover debates, encontros e demais eventos sobre acessibilidade, buscando, desta forma, promover seu estabelecimento, buscar clientes, mas também, demonstrar sua responsabilidade social.

De acordo com a estimativa da Organização Mundial da Saúde (OMS) o país será o sexto em número de idosos em 2025, quando deve chegar a 32 milhões de

peças com 60 anos ou mais, público este que, muitas vezes, necessita das mesmas estruturas físicas de uma pessoa com deficiência. Cada vez mais será necessário que estruturas de transporte, hospedagem, comunicação, segurança, gastronomia, saúde e entretenimento, entre outras, estejam preparadas para atender a estas demandas.

A certificação como a estrela da acessibilidade física nos hotéis, pode facilmente ser exposta para classificar diversos ambientes turísticos como acessíveis para pessoas com deficiência física e/ ou mobilidade reduzida, creditando confiança ao local, além de cumprir a premissa de que o turismo está disponível para todos.

7. RESULTADOS ESPERADOS

A classificação proposta tem como finalidade facilitar a identificação e o processo de escolha do hóspede com deficiência física, sinalizando os meios de hospedagem que estão totalmente preparados para recebê-los, bem como, evitar que esse público tenha surpresas desagradáveis quanto à infraestrutura, visto que a liberdade de locomoção impacta diretamente na qualidade da estadia.

O selo da estrela da acessibilidade também atua como uma forma de divulgação dos hotéis, uma vez que os clientes satisfeitos tendem a compartilhar sua experiência nas redes sociais, plataformas de avaliação de hotéis e no seu círculo de amizade, indicando aquele estabelecimento como acessível e preparado para receber as pessoas com deficiência ou dificuldade de locomoção. Isso incentiva a melhoria contínua dos meios de hospedagem, por conseguinte a economia e a inclusão são estimuladas.

A adesão ao selo poderá contribuir para a conscientização de diversos outros setores da sociedade sobre a importância da igualdade de condições para o viajante do quanto isso impacta positivamente a cadeia do turismo. Inclusive, há potencialidade do desenvolvimento de estudos, aplicativos e pesquisas de diagnóstico do segmento para conhecer o perfil e os hábitos de consumo do público, em questão, bem como medidas de promoção e apoio à comercialização de serviços que garantam acolhimento e respeito às suas necessidades em destinos e equipamentos turísticos.

Padronizar a classificação também é um resultado esperado, pois a utilização de um selo cujos critérios avaliativos têm embasamento nas normas vigentes de acessibilidade, confere segurança ao hóspede e confiabilidade ao prestador do serviço de hospedagem, creditando-lhes um diferencial qualitativo com relação aos demais meios de hospedagem que não informam aos seus clientes as condições de acessibilidade de suas instalações.

CONCLUSÃO

Desde os primeiros tempos da civilização, as pessoas com deficiência são ignoradas ou até mesmo excluídas da sociedade. Por preconceito ou por não saber como se portar diante desse público, temos uma sociedade pouco preocupada em atender as diferenças, e os exemplos disto podem ser verificados facilmente com uma

ida ao parque, um passeio no shopping, nos restaurantes, uma estada nos hotéis, entre outros ambientes que, de forma geral, não foram planejados para receber as pessoas com deficiência. Com a procura de atendimento por esse público nesses espaços, os ambientes foram, de forma lenta e demorada, se adaptando às situações ao longo dos anos, ao invés de, naturalmente incluí-las em seus projetos.

Projetar e construir com acessibilidade, além de ser uma lei a ser cumprida, é uma questão de inclusão social, a qual garante igualdade a pessoas com deficiência. O nosso país conta com uma sociedade que está envelhecendo, os equipamentos turísticos precisam estar preparados para receber esse e os diversos outros públicos com deficiência e/ou dificuldade de locomoção, garantindo a essas pessoas iguais condições de lazer.

A atividade turística para pessoas com deficiência, como visto ao longo do trabalho, já é atuante, porém sua escala poderia ser mais divulgada e com maior amplitude. Percebe-se que não faltam leis, ou normas para regulamentar as suas ações, o que ainda não temos são políticas de aplicação e fiscalização para que as qualidades desses serviços possam melhorar, cada dia mais, além disso, também precisamos da conscientização da sociedade em perceber as necessidades do outro.

Os selos propostos neste trabalho, garantem mais do que a sinalização dos hotéis com acessibilidade para pessoas com deficiência física, mas também proporcionam uma sensação de visibilidade daquele público, evidenciando a importância daquele hospede para o estabelecimento e para a sociedade.

É importante destacar que a estrela da acessibilidade apresenta esse formato para se igualar ao formato da classificação hoteleira, mas também para conferir o sentimento de “estrelismo”, ou seja, de pertencimento, de valorização.

Tendo como referência a Lei Federal nº 10.098/00 e a NBR 9050, apresentamos critérios para a classificação dos hotéis com as estrelas da acessibilidade para pessoa com deficiência física, podendo ser classificado em estrela ouro, prata ou bronze.

Promover a acessibilidade dentro de empreendimentos hoteleiros é oferecer um serviço para todos os públicos, reconhecendo os direitos legítimos de todas as pessoas com deficiência, como o direito ao lazer e a interação social. Busca-se evidenciar que a inclusão dessas pessoas é de extrema importância para uma sociedade mais inclusiva, que não só se adapte para receber o outro, mas que

caminhe junto, em busca do planejamento e construção de espaços que possam ser usufruídos por todos os públicos.

A falta de interesse dos gestores públicos e dos gestores hoteleiros no cumprimento das normas e leis de acessibilidade nesses ambientes, prejudica uma cadeia inteira de equipamentos e serviços turísticos, afeta a economia, restringe e exclui as pessoas de viverem em sociedade. A acessibilidade precisa ser vista como um fator que proporciona qualidade de vida para as pessoas com deficiência, como também por atores da sociedade, como pessoas idosas, e demais agentes que, mesmo não apresentando nenhuma deficiência, podem aprender e ensinar convivendo com as diferenças.

A situação da falta de preparo e estrutura dos hotéis pode ser, erroneamente, confundida com a falta de demanda, a qual, só existe pela pelos mesmos motivos: falta de preparo da equipe e estrutura para receber esse público, ou seja, os estabelecimentos hoteleiros, juntamente com as políticas públicas e fiscalizações, são falhas e alimentam-se do próprio erro em não enxergar os deficientes como potenciais turistas e provedores de atividades rentáveis e sociais, sacrificando a efetivação dos direitos humanos.

Como explorado neste trabalho, existem diversos tipos de deficiências, nesta pesquisa, desenvolvemos o selo da estrela da acessibilidade para representar a deficiência física, porém, os próximos estudos podem ser dedicados a adaptar o selo para as demais deficiências, abrindo o leque de possibilidades e inclusões nos meios de hospedagem, acolhendo cada deficiência e cada público com o seu devido cuidado e atenção necessária, a fim de buscar uma sociedade cada vez mais justa, acessível e consciente, apresentando, através do turismo, atitudes inclusivas que possam perpetuar por todas as áreas de convivência.

REFERÊNCIAS

MINISTÉRIO DO TURISMO (2016), *Turismo acessível: Um Brasil onde todos podem viajar*. <<http://www.turismo.gov.br/últimas-notícias/7181-turismo-acessível-um-brasil- onde-todos-podem-viajar.html>> acesso em 27-06-2018

MOTA, A.M.G., FERREIRA, A. C. V. V., WADA, E. K., SANTOS, M. F., (2014) *Turismo de Aventura Acessível*. Podium Sport, **Leisure and Tourism Review**. Vol. 3, N. 1. Janeiro /Junho 2014.

SMITH, M., AMORIM, E., SOARES, C., *O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico*. **PASOS: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural**. Vol. 11 Nº 3. Special Issue. págs. 97-103. 2013.

BARRETO, Margarita. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas, SP. Papyrus, 1991

AMARAL JUNIOR, J. B. C. O Turismo na periferia do capitalismo: A revelação de um cartão postal. 650 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2008.

FRATUCCI, A. C. A dimensão espacial nas políticas públicas brasileiras de turismo: As políticas das redes regionais de turismo. 309 f. Tese (Doutorado em Geografia). Departamento de Geografia. Universidade Federal Fluminense. Niterói, 2008. Disponível em:

PRACS: Revista Eletrônica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP <https://periodicos.unifap.br/index.php/pracs> ISSN 1984-4352 Macapá, v. 10, n. 1, p. 21-33, jan./jun. 2017

COSTA, Carlos (Eds.) *Turismo nos Países da lusofonia: conhecimento, estratégia e territórios*, Vol. I, Editora Escolar, Portugal, 2013.

BAPTISTA, Mário. 1997. *Turismo: Competitividade Sustentável*. São Paulo: Verbo.

LANQUAR, Robert. La nueva dinámica del turismo religioso y espiritual. In: CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CÓRDOBA: TURISMO Y RELIGIONES: UNA CONTRIBUCIÓN AL DIALOGO DE RELIGIONES, CULTURAS Y CIVILIZACIONES, OMT, 29-31 de octubre de 2007. Resumen.

MATIAS, M. *Organização de eventos*. São Paulo: Manole, 2001.

MYANAKI, Jacqueline et al. *Cultura e turismo*. Ed. rev. e ampl. São Paulo: IPSIS, 2007

PORTAL EDUCAÇÃO. *Inovação na Hotelaria*. Acesso em:

Andrade, J. (2002). *Turismo: fundamentos e dimensões* (8º ed). São Paulo: Ática.

EMBRATUR. *Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos*. Brasília, DF. Disponível

em:

<http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/publicacoes/cadernos_publicacoes/18_Manual_Acessibilidade.html>. Acesso em 12 de dezembro de 2022.

MANUAL DIAGNÓSTICO E ESTATÍSTICO DE TRANSTORNOS MENTAIS. DSM-IV. Trad. De Dayse Batista. 4.ed. Porto Alegre, Artes Médicas, 1995.

DAVIS, S.; SILVERMAN, S. R. Hearinganddeafness. New York: Holt, Rinehartand Winston, 1966 apud SILVA, R. C. A abordagem terapêutica fonoaudiológica com a criança deficiente auditiva. In: BRITTO, A. T.

Livro de fonoaudiologia. São José dos Campos: Pulso, 2005. p. 153- 161. FERNANDES, E. Problemas linguísticos e cognitivos do surdo. Rio de Janeiro, Agir, 1990.

MOURA, M. C. O Surdo: caminho para uma nova identidade. Rio de Janeiro: Revinter,2000.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br>.

BATISTA, C. A. M. Educação inclusiva: atendimento educacional especializado para a deficiência mental. 2. ed. Brasília: MEC/Seesp, 2006.

Silva, A. C. L. (2004). Acessibilidade de pessoas com deficiência aos hotéis de Brasília, Centro de Excelência em turismo – CET, Universidade de Brasília - UnB.

GOELDNER, Charles R; RITCHIE, J. R. Brent; MCINTOSH, Robert W. Princípios, práticas e filosofias. 8.ed. Roberto Cataldo Costa (trad.). Porto Alegre-RS: Bookman,2002.

TADINI, RODRIGO FONSECA; MELQUIADES, TANIA. Fundamentos do Turismo. v.1– Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2010.

MOESH, Marutschka Martini. A produção do saber turístico. São Paulo: Contexto,2002.

OMT – Organización Mundial del Turismo. Introducción al Turismo. Madrid, 1998.

DORNELAS, José Carlo – Empreendedorismo Transformando idéias em negócios, 5Ed. Editora Empreende, Rio de Janeiro – RJ, 2014

SCHLÚTER, Regina G. - Gastronomia e Turismo, Coleção ABC do Turismo, Ed.Aleph, São Paulo-SP, 2003

BARRETO, Ronaldo Lopes Pontes, Passaporte para o sabor, Editora Senac SãoPaulo-SP, 2010

MONTANDON, A. (2011). Espelhos da hospitalidade. In: Montandon, A. (org). O livro da hospitalidade. São Paulo: Senac.

BRASIL. Ministério do Turismo. Turismo de sol e Praia: orientações básicas. /Ministério do Turismo, Coordenação Geral de Segmentação. Coordenação Geral de Jurema Monteiro. Brasília: Ministério do Turismo, 2008.

BRASIL. Ministério do Esporte. Impactos econômicos da realização da Copa 2014 no Brasil. Brasília: Ministério do Esporte, 2010.

BRASIL. Ministério do Turismo. Segmentação do Turismo: Marcos Conceituais. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRASIL. Turismo de Saúde: orientações básicas. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-Geral de Segmentação. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

RICHARDS, Greg (Ed.). Cultural tourism in Europe. Wallingford: CAB INTERNATIONAL, 1997

TUBINO, Manoel; TUBINO, Fábio M.; GARRIDO, Fernando A. Dicionário Enciclopédico Tubino do Esporte. São Paulo: Senac, 2007.

STEFANIU, W. Do arcadismo ao romantismo: similitudes e especificidades na construção do cânone nacional. Revista de Literatura, História e Memória, 2016.

DIAS, Reinaldo. O Turismo Religioso como Segmento do Mercado Turístico. In: DIAS, Reinaldo; SILVEIRA, Emerson J. S. (org.). Turismo Religioso: ensaios e reflexões. Campinas, SP: Editora Alínea, 2003.

Confederação Nacional do Comércio Breve história do turismo e da hotelaria /Confederação Nacional do Comércio, Conselho de Turismo. – Rio de Janeiro, 2005.

PINHEIRO, J. L. A. Hotelaria: um estudo de caso da rede Othon, de hotéis. Dissertação apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública. Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2002.

ALMEIDA, Daniel G. W; BRANBILLA, Adriana; A evolução histórica da hotelaria na cidade de João Pessoa: uma revisão bibliográfica, Revista Mangaio Acadêmico, v. 1, n.1, jan/jun, 2016.

José Manoel de Souza e Silva - Livro Passos com História no Rio de Janeiro

JLL - JLL's HOTELS & HOSPITALITY GROUP. Hotelaria em Números – Brasil 2018. Disponível em: <http://www.jll.com.br/brazil/pt-br/relatorios/207/hotelaria-emnumeros-2018>. Acesso em 25 de Out. 2018.

Caderno setorial ETENE, ano 4, nº 93, 2019.

VERGARA SCHMALBACH, J.C.; QUESADA IBARGÜEN, V.; BLANCO HERNÁNDEZ, I. Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, n. 35, pp. 380-400, 2012

LINZMAYER, Eduardo. *Guia básico para administração hoteleira*. 3. ed. em. atual. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004.

DUARTE, Vladir Vieira. *Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos*. 3. ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2005;

LOPES 2015 <http://ead.ifnmg.edu.br/uploads/documentos/7bAfOZP0xy.pdf>

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. São Paulo: SENAC, 1997.

RODRIGUES MLA. SELEM MCO. *Curso de Formação de Conselheiros em Direitos Humanos. Módulo III: Conselhos dos Direitos no Brasil*. Abril – Julho/2006.

SASSAKI R. *Vida independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos*. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 10 ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2007.

BORMANN, A. (1930). **El Turismo Progreso y Desarrollo**. Argentina.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo Fundamentos e Dimensões**: Belo Horizonte, Ática, 1998.

MINISTÉRIO DA SAÚDE (2009). **Quedas em Idosos**. Disponível em: <<https://bvsm.sau.gov.br/quedas-de-idosos/#:~:text=Os%20fatores%20de%20risco%20que,curtos%3B%20dano%20cognitivo%3B%20doen%C3%A7a%20de>>: Acesso em 15 de janeiro de 2023.

BURSZTYN, I. **Políticas públicas de turismo visando a inclusão social**. 110 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2005.

GARCÍA, Vinicius Gaspar. **Panorama da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil**, *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro, v. 12 n. 1, p. 165-187, jan./abril, 2014.

García-Caro, S. N., Wall, A. de & Buhalis, D. (2012). *Special Needs Customer Care Training for Tourism*. *Best Practice in Accessible Tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism*. Channel View Publications.

BRASIL. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*, 2009.

Martínez, R. S. & Alba, J. Y. E. (2014). Integración, turismo y discapacidad: ¿son accesibles los hoteles para las personas con discapacidad física? *Revista de Turismo y Patrimônio Cultural*. 12 (1), 209-218.

Cruz, R. C. (2002). Políticas Públicas de Turismo no Brasil: Significado, importância, interfaces com outras políticas setoriais. In: Políticas Públicas e o Lugar do Turismo. SOUZA, M. J. Brasília: Universidade de Brasília

Fialho, M. (2009) Rotas sem Barreiras. *Revista Turismo & Desenvolvimento. Journal of Tourism and Development*. N. 11, 109-112.

García-Caro, S. N., Wall, A. de & Buhalis, D. (2012). Special Needs Customer Care Training for Tourism. *Best Practice in Accessible Tourism: inclusion, disability, ageing population and tourism*. Channel View Publications.

FRANZEN, Leticia Indart; Hospitalidade Pública: um estudo sobre a acessibilidade nos espaços turísticos de Balneário Camboriú/SC direcionada a pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência. Disponível em <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Let%C3%ADcia%20Indart%20Franzen.pdf>>. Acesso em: 25 de jun. 2018, 21:30:36.