

Acessibilidade na hotelaria porto-alegrense (RS)

Cláudia Matiello¹ | Jamile Cezar de Moraes²

Resumo

A inclusão social, de fato, só é possível quando há participação e garantia de acesso de toda a sociedade, independente de condição física ou financeira. Diante disso, surgiu a necessidade de investigar, no segmento hoteleiro, a acessibilidade como parte no processo de hospitalidade na hotelaria de Porto Alegre (RS), que foi o tema da presente pesquisa. Pretendeu-se averiguar de que forma empreendimentos hoteleiros com mais de 220 unidades habitacionais da referida cidade compreendem a importância da acessibilidade no processo de hospitalidade, a partir do cumprimento das normas e das leis vigentes para receber as pessoas com deficiência. Também compõem tal artigo, como suporte bibliográfico, os conceitos de hotelaria, hospitalidade, acessibilidade e o contexto da hotelaria porto-alegrense a partir da realidade da acessibilidade e da hospitalidade. A metodologia utilizada no estudo foi qualitativa; a pesquisa, exploratória e bibliográfica, também é classificada como pesquisa documental. Foi embasada em teóricos, como: Grinover (2002 e 2007), Castelli (2005 e 2010), Sasaki (1997 e 2003), Barros (2012). Teve como suporte a legislação brasileira e as normas brasileiras criadas pela ABNT. Para a coleta de dados, foram selecionados dois hotéis com mais de 220 unidades habitacionais de Porto Alegre (RS). Aos gestores, foi aplicada entrevista estruturada, enquanto para observação dos itens recomendados pelas normas, foram utilizadas tabelas para melhor compilação e compreensão dos dados apurados. Por fim, procedeu-se o cruzamento e análise dos resultados obtidos.

Palavras-chave: Acessibilidade. Pessoa com Deficiência. Hospitalidade. Hotelaria porto-alegrense.

Abstract

Social inclusion, in fact, is only possible when there is participation and guarantee of access for whole society, independent of physical or financial condition. Therefore, the need arose to investigate, in the hotel segment, the accessibility as part of the hospitality process in Porto Alegre (RS), which was the theme of this research. It was intended to verify how hotel enterprises, with more than 220 housing units in the city, understand the importance of accessibility in the hospitality process, from the compliance with current norms and laws to accommodate persons with disabilities. Also included in this article, as a bibliographic support, are the concepts of hotel services, hospitality, accessibility and the context of porto-alegrense hotel services, based on the reality of accessibility and hospitality. The methodology used in the study was qualitative; the research, exploratory and bibliographical, also classified as documentary research. It was based on theorists such as: Grinover (2002 and 2007), Castelli (2005 and 2010), Sasaki (1997 and 2003) and Barros (2012). It was supported by Brazilian legislation and the Brazilian standards created by ABNT. For data collection, two hotels with more than 220 housing units in Porto Alegre / RS were selected. A structured interview was applied to the managers, while for the observation of the items recommended by the norms, tables were used to better compile and understand the verified data. Finally, we proceeded to cross-analyze the results obtained.

Keywords: Accessibility. Disabled Person. Hospitality. Porto-alegrense hotel services.

¹ Graduada em Turismo pelas Faculdades Integradas de Taquara - Faccat (RS).
claudiamatiello@sou.faccat.

² Professor das Faculdades Integradas de Taquara - Faccat (RS). Orientador.
jamilwmoraes@faccat.br

1 Introdução

A rede hoteleira tem buscado aperfeiçoar seus serviços no que tange à qualidade e atendimentos prestados a seus hóspedes, com vistas a acompanhar o crescimento do setor. Nessa busca, a acessibilidade às pessoas portadoras de deficiências, baseada em leis e normas que regimentam e definem o seu uso, torna-se parte do processo de hospitalidade, pois é o instrumento que oportuniza o uso dos espaços de convívio, de entretenimento e de lazer.

Desse modo, a presente pesquisa tem como tema a acessibilidade como parte no processo de hospitalidade na hotelaria de Porto Alegre (RS) e apresenta como problema averiguar de que forma empreendimentos hoteleiros com mais de 220 unidades habitacionais da referida cidade compreendem a importância da acessibilidade no processo de hospitalidade, a partir do cumprimento das normas e das leis vigentes para receber as pessoas com deficiência.

A partir do exposto, pretende-se verificar se os hotéis investigados possuem serviço especializado e infraestrutura adequada para garantir o direito de todos a ir e vir e de realizar atividades de lazer e de turismo, conforme asseguram a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, realizada pela Organização das Nações Unidas em dezembro de 2006.

Assim, tal pesquisa se justifica porque, segundo dados do IBGE (2010), cerca de 46 milhões de brasileiros possuem alguma deficiência: visual, auditiva, motora, mental, intelectual, etc. A esses, o Governo Federal, a partir da concepção do segmento de Turismo Acessível (BRASIL, 2009), prioriza o estímulo à realização de ações voltadas à acessibilidade para que possam viajar.

Considerando a necessidade de infraestrutura adaptada aos portadores de deficiência, é fundamental que os empreendimentos estruturem suas unidades e demais ambientes, rompendo as barreiras e o preconceito.

Convém destacar que, no Brasil, desde 2016, o Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146/2015 (BRASIL, 2015) determina que os meios de hospedagem adaptem suas unidades habitacionais em dez por cento para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, da mesma forma que a ABNT NBR 9050 (ABNT, 2015), a NBR 9077 (ABNT, 2001) e a NBR 13994 (ABNT, 2000), criadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A primeira norma determina os padrões mínimos para que a infraestrutura dos empreendimentos esteja acessível; a segunda trata das saídas de emergência; e a terceira aponta os padrões mínimos referentes aos elevadores. Dessa forma, os empreendimentos hoteleiros têm normas que visam a garantir a acessibilidade e o bem-estar dos hóspedes.

Em relação ao turismo acessível, na perspectiva do Ministério do Turismo (MTUR), segue os mesmos parâmetros do turismo de terceira idade. É considerado um segmento de público específico, que se utiliza de infraestrutura acessível e de atendimento adequado.

A fim de dar suporte teórico à pesquisa, é necessária a contextualização histórica da hotelaria no Brasil, no Rio Grande do Sul e em Porto Alegre, além da apresentação do contexto histórico sobre acessibilidade e uma breve abordagem do

surgimento da hospitalidade, mito e conceitos importantes, bem como a discussão teórica sobre acessibilidade, na visão de Barros (2012), Sansiviero (2004) e Schivitz (2007).

De forma sucinta, descrevem-se as normas e a legislação brasileira que regulamentam as questões de acessibilidade em edificações, incluindo a hotelaria. Como metodologia, optou-se por utilizar uma pesquisa qualitativa com percurso metodológico, desenvolvido para obter a resposta do problema proposto e contribuir para a discussão a respeito da acessibilidade no turismo e na hospedagem.

Em seguida, são descritos e discutidos os dados coletados nas entrevistas aplicadas e, na sequência, realiza-se cruzamento da análise dos dados coletados por meio da tabela desenvolvida. A escolha dos hotéis para a presente investigação ocorreu a partir da seleção dos dez hotéis com maior número de unidades habitacionais, para verificar se estavam cumprindo o determinado por lei. Desses, somente dois empreendimentos colaboraram com a pesquisa.

2 Contextualização histórica

2.1 Histórico da hotelaria no Brasil e no Rio Grande do Sul

Os primeiros exemplos de hospedagem no Brasil ocorreram com as expedições dos bandeirantes, que abriram caminhos para o transporte de produtos e de gado entre o litoral e a região mineradora. Os moradores improvisavam ranchos simples e rústicos à beira de estradas para abrigar os viajantes, e, assim, surgiu o princípio da atividade hoteleira. Esse tipo de hospedagem durou até o século XX, e o pagamento era realizado em dinheiro e com troca da hospedagem por cabeça de gado (PIRES, 2001).

Com a chegada da Família Real portuguesa e sua corte ao Brasil, houve a necessidade de acomodações e, por não haver muitas, em alguns casos, seus integrantes tomavam posse de casas de moradores cariocas. Por essa razão, foi necessária a construção de hotéis. Mais tarde, segundo Pires (2001), os primeiros hotéis de luxo foram construídos no Rio de Janeiro, como o hotel Avenida, em 1908 e o hotel Copacabana Palace, em 1922.

E em São Paulo, devido ao crescimento populacional em decorrência da imigração, houve a construção de vários hotéis, sendo o principal deles o hotel Caldas Júnior, em 1878 (HAASE FILHO, 2005).

Já no Rio Grande do Sul, muitos hotéis foram construídos e conhecidos nacional e internacionalmente, como: o Brasil Siglo, o hotel Bruno, o De France e o Continental. Os empreendimentos eram todos familiares, pertencentes às famílias de grandes nomes na cidade (PORTO ALEGRE ANTIGO, 2017). Contudo, a estrutura hoteleira se consolidou apenas no final do século XIX, quando foi aprovada a lei de incentivos fiscais para a construção de hotéis. Além disso, com a chegada dos imigrantes, que ocorreu entre 1859 e 1875 (com 12.563 pessoas vindas da Europa) veio também a mão de obra qualificada e a experiência na hotelaria, o que aprimorou os serviços prestados (CORREIO GOURM@NDS, 2017).

Pensando no custo de acomodações para aqueles que não possuíam muitos recursos, em 1890, surgiram as pensões, a maioria localizada no centro da cidade. Na época, havia mais de 250 unidades. Eram hospedagens precárias, sem água corrente e com banheiros coletivos (PORTO ALEGRE ANTIGO, 2017).

Grande parte dos hotéis da época localizava-se na Rua da Praia (Rua dos Andradas) e no Caminho Novo (Av. Voluntários da Pátria). Essas ruas eram próximas ao Cais do Porto, o que facilitava o deslocamento para quem chegava nos navios. Foi nessa década que o setor hoteleiro cresceu efetivamente, apontando o progresso na capital com o surgimento, em 1910, de hotéis como o Plaza São Rafael, o City Hotel, o Everest, o Umbu, o Lido, o Embaixador, o São Luiz e o Canaã (PORTO ALEGRE ANTIGO, 2017).

Outros aspectos importantes a salientar é que, em 1927, a inauguração da Varig impulsionou o turismo no Brasil; e, em 1935, foi fundada a Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH), no Rio de Janeiro, que atua no Rio Grande do Sul desde 1984. Esta tem o compromisso de fortalecer as relações internacionais com o poder público, defendendo os interesses do setor e oportunizando melhores negócios no ramo hoteleiro (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 2016).

No mesmo período, surgiram os hotéis-cassino e, em 1949, foi vendido o primeiro pacote de turismo. Dessa forma, a Varig inaugurou a linha Rio de Janeiro – Nova Iorque em 1955 (PIRES, 2001; CADERNO GOURM@NDS, s./d.).

Em contrapartida, ainda em 1949, o Brasil proibiu os jogos de azar, e muitos dos hotéis-cassino sofreram com a estagnação, tendo que se reestruturar. Esse declínio fez com que um grupo de quinze agentes de viagens se unisse para formar a Associação Brasileira das Agências de Viagens (ABAV). Em 1955, foi fundada a Federação Nacional dos Hotéis, Restaurantes, Bares e similares. Esses órgãos trouxeram perspectiva para o turismo e novos empreendimentos hoteleiros foram construídos (CORREIO GOURM@NDS, s./d.).

No século XX, os hotéis em destaque em Porto Alegre eram o Grand Hotel e o Majestic. Em 1940, a hotelaria da capital consolidou-se com hotéis modernos e diversificados (PORTO ALEGRE ANTIGO, 2017). Aos poucos, a hotelaria foi aprimorada com a chegada da eletricidade, dos elevadores e dos telefones.

Em 1970, a diversificação hoteleira foi crescendo, e o Brasil entrou na rota turística internacional. Assim, a Empresa Brasileira de Turismo (Embratur) fez sua primeira classificação oficial hoteleira, determinando critérios mínimos nas construções, equipamentos, instalações e serviços; e estabelecendo padrões para cada categoria. Nessa época, as sinalizações e as orientações ocorriam em forma de painéis com símbolos, que indicavam os espaços internos. Com isso, é possível perceber que já se pensava em acessibilidade, uma vez que essas orientações auxiliavam na adaptação dos usuários em diversas situações. Ainda nesse período, registra-se o boom da hotelaria nacional, com a oferta de hospedagem em todas as categorias. Em 1974, a rede de hotéis Sheraton Internacional começou a operar no Rio de Janeiro; e, no ano de 1977, em Porto Alegre, iniciaram-se as atividades da cadeia Novotel (CASTELLI, 2005).

Em 2002, foi fundado o Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB),

que tem como princípio o desenvolvimento do setor, auxiliando na normatização e sistematização do mercado hoteleiro, criando subsídios ao associado para melhor desempenho da atividade e serviços prestados nos hotéis.

2.2 Contexto histórico sobre a acessibilidade

A luta pela sobrevivência e a aceitação dos deficientes na sociedade vem desde a história Antiga. Durante séculos, essas pessoas foram ignoradas e receberam tratamentos diferenciados. Em Atenas, a desigualdade era uma injustiça, pois as pessoas com deficiência não tinham o apoio da sociedade. Na Roma Antiga, tanto os plebeus quanto os nobres tinham liberdade para matar os filhos que nasciam com deficiência (GARCIA, 2011).

Com o passar do tempo e a chegada do Cristianismo, os valores foram fortemente modificados, o que possibilitou a perspectiva de melhora nas condições de vida dos deficientes. No século IX, foram construídos hospitais para atender essas pessoas, que eram consideradas como “castigo divino”. Durante os séculos XVI e XVII, além dos hospitais, foram construídos locais para atendimento dos deficientes (GARCIA, 2011).

Na década de 1950, barreiras físicas que impediam as pessoas deficientes de se locomoverem nos espaços urbanos causaram denúncias. Nos anos 60, por iniciativa de uma universidade norte-americana, iniciou-se a quebra dessas barreiras em ambientes internos e externos. Com isso, conforme Sasaki (1997), surgiu o movimento pela integração social, que buscava inserir as pessoas portadoras de deficiência nos sistemas sociais gerais, como a educação, o trabalho, a família e o lazer.

A ideia de integração surgiu, então, com o objetivo de derrubar a prática da exclusão social, a qual perdurou por vários séculos. Nos anos 70, impulsionou a tomada de decisão e de funcionalidade, em nove de setembro de 1975, quando a Organização das Nações Unidas (ONU) proclamou a Declaração de Direitos das Pessoas Deficientes.

Nos anos 1980, foram promulgadas campanhas de conscientização para a eliminação de barreiras contra a acessibilidade. Em três de dezembro de 1982, a ONU elaborou o Programa de Ação Mundial para as Pessoas Portadoras de Deficiência. Esse documento afirma que:

A igualdade de oportunidade é o processo mediante o qual o sistema geral da sociedade – o meio físico e cultural, a habitação, o transporte, os serviços sociais e de saúde, as oportunidades de educação e de trabalho, a vida cultural e social, inclusive as esportivas e de lazer – torna-se acessível a todos (ONU, 1982 *apud* CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2017).

Em relação à igualdade de oportunidades, historicamente, as duas Guerras Mundiais contribuíram para o aumento do número de pessoas com deficiência, afirma Sansiviero (2004). Apesar de o Brasil não ter sido afetado pelas guerras, em função das desigualdades sociais, foi garantido, por meio da Constituição Federal, o direito das pessoas com deficiência, principalmente em relação à saúde, à educação

e ao lazer.

Na década de 1990, surgiu o conceito de Desenho Universal, que obrigava a projeção de ambientes, transportes e utensílios para todos os conceitos da acessibilidade, atingindo as dimensões atitudinais, arquitetônicas e de comunicação (SASSAKI, 1997). Desse modo, o século XX mostrou que é possível utilizar o Desenho Universal, facilitando o acesso para todos. No século XXI, o direito humano para todos foi incorporado à briga incansável pelo direito de “ir e vir”.

Já em 1994, a Declaração de Salamanca determinou que todos têm direito à educação e à sociedade inclusiva. E, em 2002, Frei Betto escreveu um artigo que propõe o uso do termo “portadores de necessidades especiais”, denominação utilizada por muito tempo como uma tentativa de incluir pessoas que eram denominadas “deficientes”. No entanto, de 1990 até os dias de hoje, há a preferência pelo uso da denominação de “pessoas com deficiência” (SASSAKI, 20). Embora haja legislação e normas a respeito da acessibilidade e das mudanças necessárias no dia a dia da sociedade - para se adequar a uma realidade de igualdade e respeito às pessoas -, estas nem sempre são cumpridas.

2.3 Hospitalidade

As discussões iniciais a respeito da hospitalidade surgiram com os gregos, em 1700 a.C., quando eles saíam em jornadas de longos dias e utilizavam as acomodações e alimentações ofertadas nas estradas.

Segundo Walker (2002, p. 25), “hospitalidade é uma palavra de origem francesa que significa dar ajuda, abrigo aos viajantes”. Outro conceito bastante importante no processo da hospitalidade é a compreensão dela como dádiva, apresentada por Marcel Mauss (2003). Para o pesquisador, deve haver reciprocidade, gratuidade e espontaneidade. Complementando, Camargo (2004, p. 19) explica que toda hospitalidade começa com uma dádiva, pois, “[...] A dádiva desencadeia o processo de hospitalidade” “[...] numa perspectiva de reforço do vínculo social”.

O ponto principal da teoria de Mauss é a importância da troca na prática das ações realizadas. Assim, essa ação é dividida em três momentos: dar, receber e retribuir. Nesse sentido, na realidade da hotelaria, inicialmente, o “dar” significa que o empreendimento dará a receptividade, o acolhimento, o atendimento, o espaço, o conforto, o serviço, a alimentação e a segurança; o “receber” é voltado ao hóspede, que está disposto a utilizar tudo o que o empreendimento oferecer; e, por fim, o “retribuir”, é o pagamento que o hóspede está disposto a pagar pela estadia.

Além disso, a hospitalidade é uma prática social e uma virtude necessária para um novo mundo possível. Assim, “A hospitalidade se define sempre a partir do outro” (BOFF, 2005, p. 94) e “Ela deriva de algo atenuoso, mas originário: da capacidade de sentir e de perceber imediatamente o outro” (BOFF, 2005, p. 17).

Já “o ato da hospitalidade implica não somente a abertura de espaço físico, mas a abertura de espaços emocionais e intelectuais. Isso se traduz na prática, no acatamento de sugestões e ideias, no amor que dedicamos a outras pessoas”, afirma Castelli (2005, p. 147). Logo, não pode configurar um atendimento mecânico e vazio

de sentimentos.

Convém destacar que hospitalidade é o ato do bem receber que, segundo Grinover (2007, p. 17), “[...] é um modo de viver juntos, de estabelecer relações que implicam valores de solidariedade e sociabilidade”. No entanto, para Castelli (2005, p. 147), “O conceito de hospitalidade, com o passar do tempo, foi dessacralizado, tornando-se um negócio rentável na sociedade contemporânea, pouco restando daquela virtude altamente apreciada no passado”. Outrossim, o autor explica que a hospitalidade passou de prática social desinteressada e voltada ao afeto para agregar valor ao serviço prestado pelos meios de hospedagem.

Nesse sentido, Cruz (2002, p. 40) afirma que:

[...] tanto a hospitalidade turística ou a hospitalidade relacionada ao fazer turístico, como a hospitalidade geral ultrapassa as atitudes cordiais dos anfitriões; envolvem um conjunto de ações e objetos fundamentais que influenciam a chamada indústria do turismo.

Assim, tanto Cruz (2002) quanto Castelli (2005) referem que a hospitalidade é a matéria-prima do produto turístico. Portanto, é preciso promulgar ações importantes voltadas ao processo de hospitalidade para fidelizar os hóspedes.

Além disso, atualmente, a hospitalidade é considerada uma prestação de serviço ao hóspede ou ao turista, visto que não há hospitalidade voluntária, mas sim há “imposição do trabalho”, transformando-o em “hospitalidade profissional” (CRUZ, 2002, p. 41).

2.4 Acessibilidade

A acessibilidade é importante para promover uma sociedade igualitária. No entanto, para que isso ocorra, deve-se tratar da questão da inclusão que, na concepção de Sasaki (1997, p. 41) é necessária para que a sociedade possa se adaptar no sentido de “[...] incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidade especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade”.

Todavia, em alguns casos, a sociedade é quem impõe obstáculos para as pessoas com deficiência, impedindo-as de exercerem seus direitos e terem autonomia, por nem sempre oferecer locais apropriados. Nesse sentido, Sasaki (1997, p. 47) assegura que “Cabe à sociedade eliminar as barreiras para que pessoas com necessidades especiais tenham acesso aos serviços e lugares, informações e bens necessários para o desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional”.

A legislação brasileira, a partir da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (BRASIL, 2000), define acessibilidade como possibilidade e condição de alcance para utilizar com segurança e autonomia os espaços, mobiliários e equipamentos urbanos das edificações, transportes, sistemas e também meios de comunicação pela pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Por sua vez, a ABNT, pela Norma Brasileira 9050 (ABNT, 2004, p. 10), preconiza que a acessibilidade em edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos se refere a “[...] possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a

utilização com segurança e autonomia de edificações, mobiliário, equipamento urbano e elementos”. França e Pagliuca (2008) explicam que a NBR 9050 da ABNT utiliza o conceito “acessível” não apenas para a acessibilidade física, mas também para a comunicação e sinalização. Assim, a acessibilidade torna-se condição de utilização, com segurança e autonomia, dos espaços públicos e privados e meios de transporte. Dessa maneira, estabelece padrões e critérios de utilização de tais espaços, pelas pessoas com deficiência, em condições adequadas.

A ABNT (2004) considera acessível o espaço, a edificação ou o mobiliário que pode ser alcançado, visitado e utilizado por qualquer pessoa, inclusive as pessoas com deficiência. Em consonância, o Decreto-Lei nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004), que regulamenta as Leis nº 10.048 (BRASIL, 2000) e 10.098/00 (BRASIL, 2000), considera a acessibilidade como “[...] condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, [...]”. Em se tratando de acessibilidade no turismo, no Brasil, entende-se o turismo acessível como parte do turismo social, que é transversal a todas as políticas desta Pasta Ministerial. Segundo os marcos conceituais dos Segmentos Turísticos, “turismo social é a forma de conduzir e praticar a atividade turística promovendo a igualdade de oportunidades, a equidade, a solidariedade e o exercício da cidadania na perspectiva da inclusão” (BRASIL, 2014, p. 9).

Nesse contexto, para desenvolver o Turismo Acessível, o Ministério do Turismo (2014) considera que o turismo tem o papel de promover o bem-estar da sociedade, oferecendo experiências, atividades e interação, inclusive, aos mais pobres e aos excluídos.

Segundo Sansiviero (2004), as dificuldades de inclusão existentes são classificadas como “barreiras”, que, segundo a legislação brasileira, são:

Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros [...] (BRASIL, 2015)³

As principais barreiras da acessibilidade classificam-se em: arquitetônicas, urbanísticas, atitudinais, de transporte, de comunicações e informações e tecnológicas. Para minimizar tais barreiras, na opinião de Barros (2012, p. 15), estabeleceu-se que deve haver um desenho universal. Assim:

O desenho universal deve ser utilizado por qualquer pessoa, de diversas formas, ser simples e intuitivo, ser fácil de ser entendido, ser seguro, confortável, integrado com outras soluções, ser adequado às necessidades e limitações de cada um, exigindo pouco esforço para sua utilização e prever tamanho e espaço de aproximação e uso suficientes para qualquer um sentado ou em pé.

O papel do desenho universal é proporcionar as mesmas condições de uso

³ Artigo 3º.

a todas as pessoas, com ou sem limitações, por isso deve garantir e contemplar as diversidades, tanto na hospedagem como na alimentação, nos meios turísticos, nos transportes e no lazer.

3 Normas e legislação brasileira sobre acessibilidade

A Constituição de 1988 (BRASIL, 1988) garante o direito à cidadania e à dignidade da pessoa humana. Em seu artigo quinto, assegura ao brasileiro e ao estrangeiro residente no país a inviolabilidade do direito à vida, à igualdade, à liberdade, à segurança e à propriedade. Nesse sentido, prevê a utilização de sinalização, rampas, pisos táteis, banheiros adequados, corredores e portas largas como medidas necessárias para garantir o acesso e a mobilidade aos portadores de deficiência.

Em relação à mobilidade, há três leis importantes a serem consideradas: Lei nº 7.853/89 (BRASIL, 1989), que transfere aos municípios a responsabilidade pela adoção de medidas que eliminam as barreiras de acesso dos portadores de deficiência no espaço urbano; Lei nº 7.405/89 (BRASIL, 1985), que torna obrigatória a colocação de símbolos internacionais de acesso em todos os locais e serviços que permitam a utilização por pessoas com deficiência. Além dessas leis, há o Decreto 3.298/99, da Lei nº 7.853/89 (BRASIL, 1989), que dispõe acerca da Política Nacional para Integração de Pessoas Portadoras de Deficiência, consolidando as normas de proteção.

Em relação à prioridade no atendimento de idosos, gestantes e pessoas portadoras de deficiência ou com incapacidade temporária, foi sancionada a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Complementando a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, estabelece critérios básicos da acessibilidade, mediante a redução de barreiras e obstáculos em vias e espaços públicos, no espaço urbano, na construção e nas reformas de edifícios e nos transportes.

Para os deficientes visuais, o Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006, regulamenta a Lei nº 11.126 (BRASIL, 2005), de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito de ingressar e de permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhados de cão-guia e outras providências.

Sobre assegurar a acessibilidade nos meios de hospedagem, a lei vigente é a de nº 13.146 (BRASIL, 2015), de 6 de julho de 2015. Essa Lei determina, em seu artigo 45, que os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme a legislação em vigor. Determina, também, que os estabelecimentos devem disponibilizar dez por cento de suas acomodações adaptadas, localizadas em rotas acessíveis.

O Decreto Municipal nº 13.183, de 5 de abril de 2000, regulamenta a Lei nº 8126, de 6 de janeiro de 1998 (GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, 1998), que obriga todos os hotéis e motéis estabelecidos no município de Porto Alegre a adaptarem suas instalações a fim de garantir o acesso de pessoas com deficiência.

A NBR 9050 (ABNT, 2015) estabelece parâmetros de projeto, adaptação de edificações mobiliárias, equipamentos urbanos e condições acessíveis. Já a NBR 9077 (ABNT, 2001) organiza e estrutura as saídas de emergência e sua forma de sinaliza-

ção. E a NBR 13994 (ABNT, 2000) normatiza elevadores de passageiros, incluindo as pessoas com deficiência.

Das leis e normas apresentadas, a NBR 9050 (ABNT 2015) é a que aponta de forma específica quais os padrões mínimos referentes à adequação dos espaços nos meios de hospedagem. Está estruturada da seguinte forma:

Módulo de Referência - consiste nas dimensões da projeção de 0,80 m por 1,20 m da pessoa cadeirante no piso;

Sinalizações de portas - informação visual, localizada no centro da porta ou na parede adjacente;

Sinalização visual de degraus e escadas - devem ter sinalização visual na borda, em cor contrastante ao acabamento;

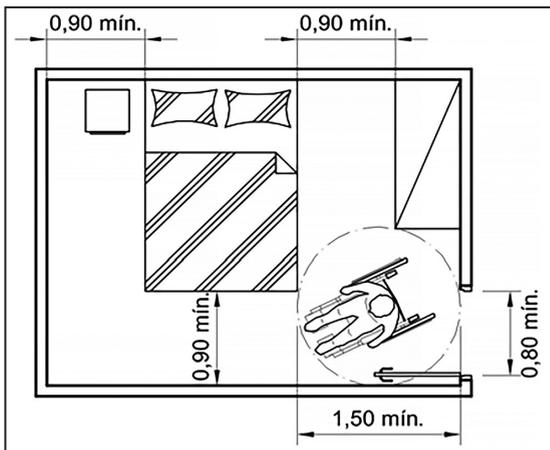
Sinalização tátil de alerta junto à porta de elevador - deve estar localizada a uma distância máxima de 0,32 m da porta do elevador.

Locais de hospedagem - Condições específicas

Segundo a NBR 9050 (BRASIL, 2015), no mínimo dez por cento das unidades habitacionais de hotéis, motéis, pousadas e similares e piscinas devem ser acessíveis. Os dormitórios devem estar distribuídos em toda a edificação, sendo, pelo menos, um com banheiro e em rota acessível. As dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual e visual e serem dispostas da seguinte forma:

Dormitórios acessíveis

Figura 1 - Dimensões de dormitório acessível



Fonte: Brasil - NBR 9050/2004.

Área para manobra de cadeiras de rodas sem deslocamento - é o espaço que o cadeirante necessita para girar sem realizar deslocamentos para frente ou para trás;

Manobra de cadeiras de rodas com deslocamento - dimensões utilizadas para o cadeirante ter condições de manobra de cadeiras de rodas com deslocamento;

Mesas - quando estiverem em espaço acessível, 5 %; quando não, 10 % devem ser adaptáveis para acessibilidade;

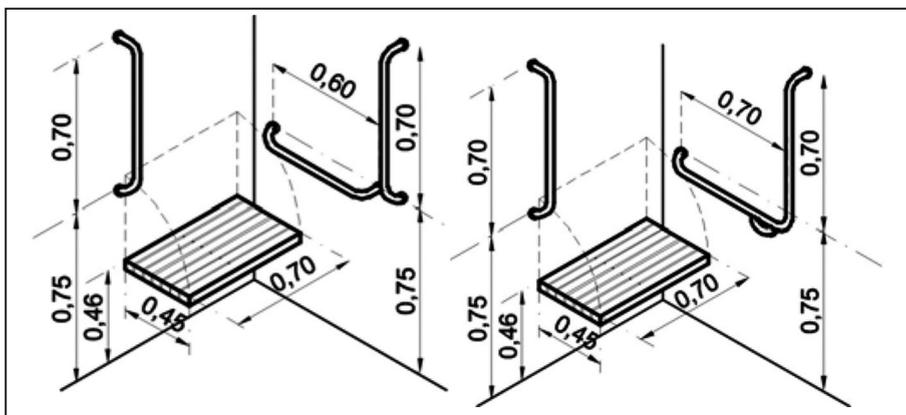
Sanitários - em condições de acessibilidade para os sanitários e devem possuir acessórios, como cabides, saboneteiras e toalheiros;

Barras de apoio - em paredes laterais, e devem ser instaladas duas barras de apoio: uma vertical e outra horizontal ou, alternativamente, uma única barra em “L”;

Boxes para chuveiro e ducha - deve ser prevista área de transferência externa ao boxe e, quando houver porta no boxe, esta não deve interferir na transferência da cadeira de rodas para o banco e deve ser de material resistente a impacto;

Boxe para chuveiro com barra de apoio em L - quando o box para chuveiro necessitar de barra de apoio em formato de L, deve seguir orientações abaixo:

Figura 2 - Box para chuveiro com barra de apoio em L



Fonte: Brasil - NBR 9050/2004.

Lavatório acessível - não é permitida a utilização de colunas até o piso ou gabinetes. Sob o lavatório não deve haver elementos com superfícies cortantes ou abrasivas;

Vagas de estacionamento acessível - Símbolo internacional de acesso: deve indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Figura 3 - Símbolo Internacional de Acesso



Fonte: Brasil - NBR 9050/2004

4 Metodologia

Para Diehl (2004, p. 47), a pesquisa “constitui-se num procedimento racional e sistemático, cujo objetivo é proporcionar respostas aos problemas propostos. Ao seu desenvolvimento, é necessário o uso cuidadoso de métodos, processos e técnicas”. Gil (2002), por sua vez, considera pesquisa como um procedimento racional e organizado, que objetiva proporcionar respostas ao problema proposto. A pesquisa é requerida quando não há informações disponíveis e utiliza conhecimento disponível, métodos, técnicas e procedimentos científicos.

A presente pesquisa se utiliza de abordagem qualitativa, “[...] pois não se preocupa com representatividade numérica, mas com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 31).

Sobre a natureza da análise, é aplicada porque pretende gerar conhecimentos para aplicação prática, voltados à solução de problemas específicos (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Para a presente investigação, os resultados obtidos podem fornecer subsídios para os empreendimentos observados no que diz respeito à acessibilidade.

Quanto ao objetivo, essa se classifica como pesquisa exploratória, fundamentada em Dencker (2002, p. 151), que assegura que a pesquisa serve para “[...] aprimorar ideias ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas experientes e análise de exemplos similares”.

A entrevista, na visão de Gerhardt e Silveira (2009, p. 72), é uma técnica alternativa para coletar dados não documentados sobre determinado tema. Utiliza-se de interação social na obtenção de dados por uma das partes, e de fonte de informação por outra. Dessa forma, essa pesquisa é realizada por meio de entrevista estruturada, pois segue um roteiro já estabelecido, uma vez que “O objetivo é obter diferentes respostas à mesma pergunta, possibilitando que sejam comparadas”.

Para aplicação, os gestores dos empreendimentos hoteleiros participantes deveriam responder ao questionário proposto. Sua participação foi de livre e espontânea vontade, com agendamento de data e horário, conforme a disponibilidade do gestor e do empreendimento hoteleiro. As observações e as entrevistas ocorreram a partir do mês de agosto de 2017. A coleta desses dados ocorreu por meio de gra-

vação de áudio e, na sequência, esses dados foram transcritos pelo entrevistador, respeitando o sigilo do nome do colaborador e do empreendimento.

Durante a observação, a pesquisadora atuou como observadora, sem interagir com o grupo pesquisado, mas pôde registrar com fotos as dependências do local do estudo, para verificar se estavam de acordo com as exigências legais. Tal procedimento tem caráter sistemático, porque exige uma descrição mais detalhada e precisa dos fenômenos ou em testes de hipóteses. Desse modo, na técnica de coleta de dados, presume-se que o pesquisador saiba exatamente que informações são relevantes para atingir os objetivos propostos e, portanto, necessita elaborar um plano de execução (GERHARDT; SILVEIRA, 2009).

Com a finalidade de respeitar a identidade de cada empreendimento, seus nomes não foram revelados, sendo identificados por hotel A e hotel B. A escolha dos métodos a serem seguidos ocorreu conforme a necessidade de respostas que o pesquisador necessitava para dar embasamento ao trabalho.

5 Análise dos dados

Para coleta e análise dos dados, em dois empreendimentos hoteleiros de Porto Alegre (RS), foi feita a observação, analisadas as respostas às entrevistas e compilados os dados de acessibilidade em relação às NBRs.

5.1 Análise das entrevistas

Ao serem questionados sobre como o empreendimento compreende acessibilidade, percebeu-se que os gestores do hotel A não compreendem que a acessibilidade está diretamente relacionada ao fato de atender às pessoas com deficiência, conforme as suas necessidades, oferecendo sempre segurança e autonomia. Por outro lado, a gestora do hotel B respondeu que o empreendimento necessita ser acessível tanto na infraestrutura quanto no atendimento para todos, aproximando-se aos conceitos e NBRs.

Na questão de quais procedimentos o empreendimento utiliza para atender aos hóspedes com necessidades especiais, evidenciou-se que no hotel A há uma tentativa em adequar ou tentar minimizar barreiras de infraestrutura. Por outro lado, não há preocupação com as questões atitudinais, com o treinamento dos colaboradores ou preparo para saber atender às pessoas com deficiência. Já a gestora do hotel B enfatiza que o hotel possui balcão acessível, uma cadeira de rodas disponível 24 horas e que reservam uma mesa que é mais próxima ao buffet.

Em relação à forma e à frequência de treinamentos oferecidos aos colaboradores sobre acessibilidade, conforme os entrevistados, o Sindicato dos Hotéis ofereceu um treinamento na época da Copa do Mundo. A gestora do hotel A afirmou que apenas um colaborador participou, porque é difícil deslocar a equipe, tornando-se inviável treinar ao mesmo tempo todos os colaboradores. A gestora do hotel B resalta que o hotel possui um treinamento online, que é dado para os novos colaboradores e é feito anualmente junto à brigada de incêndio.

Quanto à questão da comercialização de quartos adaptados para hóspedes sem limitações, a gestora do hotel A diz que não vendem essas unidades adaptadas para cliente corporativo, e que muitas vezes um hóspede convencional aceita, mas, que, ao chegar ao quarto, não gosta do ambiente e se recusa a permanecer ali, reclamando da privada e da cortina no box. A gestora do hotel B relata que o hotel tem quatorze quartos adaptados que seguem o parâmetro do desenho universal (somente banheiro adaptado), que os oferecem quando percebem que o cliente tem alguma deficiência e deixam para vender essas unidades por último, salientando que quase sempre o cliente convencional aceita a unidade.

Ao serem questionados sobre investimentos voltados à acessibilidade, os gestores do hotel A afirmaram que o hotel não fez investimentos recentes, apesar de haver projetos em vista. Durante a entrevista, foi possível perceber que há interesse em investir para melhorar a acessibilidade, o que não ocorre devido à crise que afeta o país.

Em se tratando da adequação à Lei 13.146 (BRASIL, 2015), que estipulou o prazo até 2018 para que os empreendimentos hoteleiros se ajustem no que tange à acessibilidade, o hotel A dispõe de treze unidades habitacionais adaptadas, conforme determinação da legislação brasileira. O hotel B não está conforme a lei, mas há previsão de se adequarem à Lei entre dezembro/2017 e janeiro/ 2018, que é quando começa a obrigatoriedade, o que denota preocupação em cumprir a legislação.

Quando questionados sobre quantas unidades são adaptadas e onde estão localizadas, a gestora do hotel A informa que as treze unidades seguem a NBR, pois estão espalhadas pela edificação, em rotas acessíveis. Porém, as rotas de fuga são pelas escadas, que não dispõem de sinalização, o que dificulta em caso de emergência. A gestora do hotel B afirma que há um quarto por andar. Os demais, dois por andar a serem construídos, serão também distribuídos pela edificação, conforme as normas, todos em rota acessível, ao lado dos elevadores.

5.2 Análise das tabelas

Em relação aos dados físicos dos empreendimentos A e B, a pesquisa compilou o resultado em forma de tabelas para, posteriormente, realizar o cruzamento desses dados coletados e verificar se os empreendimentos seguiram os padrões e as bases legais relacionados às leis, normas e NBRs estabelecidas no que tange à adaptação das áreas dos empreendimentos.

Em relação às entradas de acesso dos hotéis A e B, verificou-se que há calçadas rebaixadas e vagas prioritárias e com sinalização; em contrapartida, faltam alerta de obstáculos, símbolo internacional de acesso, sinalização tátil e informação tátil. Assim, a falta de adequação às normas de acessibilidade compromete a qualidade no serviço prestado.

Sobre a acessibilidade na parte interna dos empreendimentos, o hotel A apresenta em seu hall alguns pontos que seguem as determinações da NBR, tais como: espaços amplos, porta de acesso tamanho padrão e corredores completamente espaçosos. Porém, há ausência de piso tátil, o balcão de atendimento não é adequado e os elevadores-padrão não estão em conformidade à legislação, o que deixa a dese-

jar na qualidade do serviço e na compreensão da importância da acessibilidade no processo de hospitalidade. Na tentativa de amenizar a falta de balcão acessível, o recepcionista é que se desloca para fazer um atendimento personalizado. Ao contrário do hotel A, o hotel B compreende as normas, uma vez que o balcão de atendimento é acessível, as portas de abrir funcionam com sensor e apresentam tamanho adequado, além de contar com corredores espaçosos.

Sobre os restaurantes, o hotel A possui dois, que são parcialmente acessíveis, não atendendo completamente à NBR 9050 (ABNT, 2015), porque, apesar de apresentarem entradas de acesso no tamanho exigido pela Lei, cadeiras com encostos de braços removíveis, espaço acessível entre mesas e cadeiras, este não é suficiente para a circulação de cadeirantes, tampouco possuem banheiros adaptados. O restaurante do hotel B está em conformidade com a NBR 9050 em relação à porta de acesso com espaços entre mesas e cadeiras, ao espaço reservado para cadeirante e ao banheiro social que, embora fora do restaurante, encontra-se no mesmo andar e dentro dos padrões. Observa-se, no entanto, que o buffet está inadequado aos padrões de acessibilidade porque apresenta problemas em relação à altura, ao espaço e ao acesso ao passa-prato. A falta de acessibilidade dificulta a utilização dessa área comum em ambos os empreendimentos, inclusive quando na realização de eventos e/ou atividades que não dependem da hospedagem, o que pode causar falha na prestação de serviço.

As unidades habitacionais do hotel A possuem espaços diferenciados que atendem à legislação, mesmo não apresentando as mesmas dimensões. Entretanto, alguns objetos dessas unidades não estão de acordo com a NBR 9050, como altura superior do telefone, giro da cadeira, sinalização em braille na porta, cadeira de banho e privada comum. Além disso, convém ressaltar que, em uma das unidades habitacionais, há ducha ao lado da privada e em outra não. O hotel B apresenta unidades habitacionais com itens acessíveis, apesar de não haver duchas e privadas apropriadas, nem sinalização em braille nas portas. Ao comparar os dois empreendimentos, verificou-se que as inadequações são semelhantes, uma vez que a falta de acessibilidade para os deficientes visuais é evidente, o que limita a autonomia e a liberdade das pessoas com deficiência.

Sobre a questão de segurança dos empreendimentos, tanto o hotel A, quanto B seguem a NBR nas rotas de fuga, pelas escadas. No entanto, não há sinalização indicando a rota. Além disso, também não há sinalização tátil na porta corta fogo e no alarme vibratório e a sinalização visual e de aviso sonoro nas escadas estão inadequados.

A respeito da acessibilidade nos espaços comuns, a sala de eventos, o hotel A tem capacidade para 500 pessoas cadeirantes, considerado o empreendimento com maior espaço para cadeirantes da capital. Há rotas de fuga, mesas, cadeiras e palco removíveis e rampas de acesso. O problema é que não há sinalização tátil no piso com o número do pavimento e das escadas, nem nas rampas e nem na rota de fuga. Além disso, não há banheiros adaptados. O hotel B não possui sala de eventos, pois seu porte é pequeno e é considerado um hotel econômico, com clientes de hospedagens de curto prazo.

6 Conclusão

Apesar do aumento da conscientização e de uma legislação vigente, é comum encontrar espaços públicos e privados que não são adequados nem se preocupam com as pessoas portadoras de necessidades especiais. Diante desse fato, surgiu a necessidade de realizar a presente investigação.

Quanto ao problema da pesquisa: “De que forma os empreendimentos hoteleiros com mais de 220 unidades habitacionais de Porto Alegre (RS) compreendem a importância de acessibilidade no processo de hospitalidade a partir do cumprimento das normas e leis vigentes para receber as pessoas com deficiência?”, comprovou-se que os empreendimentos investigados se preocupam com as necessidades dos portadores de necessidades especiais, apesar de não cumprirem a legislação em sua totalidade. No entanto, demonstram interesse em tornar seus espaços e ambientes acessíveis e funcionais e em se adequarem às normas vigentes, à medida que forem captando os recursos necessários.

Da mesma forma, denotam preocupação com a qualificação de seus colaboradores, zelando por sua eficiência e eficácia, tanto no sentido operacional quanto no humano. Durante a observação, foi possível perceber que em um dos empreendimentos investigados os colaboradores agiram com empatia, enquanto, em outro, o atendimento era formal e mecanizado.

Considera-se, de modo geral, que o objetivo desse trabalho foi atingido na medida em que a pesquisa ocorreu conforme o planejado e foi possível conduzir o estudo de modo a poder coletar e compilar os dados necessários para responder aos questionamentos que nortearam a presente investigação. Desse modo, cabem, nesse momento, algumas considerações, não apenas para os estabelecimentos investigados, mas também como contribuição para estudos futuros.

Assim, a partir dos dados coletados, acredita-se ser oportuno que tanto o hotel A quanto o hotel B procurem o mais rápido possível se adequar à legislação para não sofrerem penalidades judiciais. Isso é necessário porque a estrutura física deve estar adequada para atender e a humana deve ser sensibilizada para melhorar o atendimento ofertado.

Em relação à acessibilidade e à hospitalidade, os empreendimentos estudados demonstraram preocupação com a questão da inclusão, uma vez que procuram garantir a qualidade dos serviços prestados e a fidelização de seus clientes.

Ao verificar se havia barreiras arquitetônicas, comprovou-se que estavam presentes nos empreendimentos, havendo apenas uma pequena diferença no quesito unidades adaptadas, pois um deles oferece maior acesso para deficientes.

Em termos gerais, constatou-se que os hotéis investigados estavam mal preparados para receber deficientes visuais, como material em braille e avisos sonoros, etc. Também não apresentaram degustação de canais de televisão específicos.

Observou-se ainda que, apesar de um dos empreendimentos possuir uma das maiores salas de eventos com espaço para cadeirantes do estado do Rio Grande do Sul, esse empreendimento não apresenta sinalização adequada e banheiros acessíveis, como mencionado na análise.

Vale ressaltar que a acessibilidade deveria ser uma preocupação de entidades e investidores de espaços públicos e privados, para melhor atender às pessoas com deficiência, garantindo-lhes participação e acesso a todos os eventos sociais, não apenas no que tange ao transporte e à hospedagem. Para tanto, deve haver interesse e integração entre sociedade, governo e autarquias para fomentar atividades culturais, de lazer e de esporte, promovendo a inclusão social. No entanto, isso somente irá ocorrer se houver espaços adequados para receber e atender de forma digna e igualitária todos os cidadãos, conforme determina a Constituição Federal e as NBRs.

Referências

ABNT. NBR 9077. *Saídas de emergência em edifícios*. 2001. Disponível em: <http://www.cnmmp.mp.br/portal/images/Comissoes/DireitosFundamentais/Acessibilidade/NBR_9077_Sa%C3%ADdas_de_emerg%C3%Aancia_em_edif%C3%ADcios-2001.pdf>. Acesso em: 20 maio 2017.

_____. NBR 9050. *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. 2004. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/cia/contents/manuais/abnt-nbr9050-edicao-2015.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2017.

_____. NBR 13994. *Elevadores de passageiros*. Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência. 2000. Disponível em: <<http://pfdc.pgr.mpf.mp.br/atuacao-e-conteudos-de-apoio/legislacao/pessoa-deficiencia/ABNT-NBR-13994>>. Acesso em: 20 maio 2017.

BARROS, Cybele Ferreira Monteiro de. *Acessibilidade: orientações para bares, restaurantes e pousadas*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012.

BOFF, Leonardo. *Virtudes para um outro mundo possível: Hospitalidade*. Petrópolis: Vozes. 2005.

BRASIL. *Constituição Federal*. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 10 maio 2017.

_____. *Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004*. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/decreto%205296-2004.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2017.

_____. *Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm>. Acesso em: 20 abr. 2017.

_____. *Lei nº 7.853/89 de 24 de outubro de 1989*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm>. Acesso em: 24 abr. 2017.

_____. *Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10048.htm>. Acesso em: 24 abr. 2017.

_____. *Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm>. Acesso em: 23 abr. 2017.

_____. *Lei nº 11.126, de 27 de junho de 2005*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/lei/l11126.htm>. Acesso em: 20 abr. 2017.

_____. *Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm>. Acesso em: 25 abr. 2017.

_____. Ministério do Turismo. *Turismo Acessível: Introdução a uma Viagem de Inclusão*. Volume I. Brasília: Ministério do Turismo, 2009.

_____. Ministério do Turismo. *Cartilha Programa Turismo Acessível*. Brasília: Ministério do Turismo, 2014. Disponível em: <www.turismoacessivel.gov.br/ta/.../sobre/Cartilha_Programa_Turismo_Acessivel.docx>. Acesso em: 21 abr. 2017.

CAMARGO, L. O. L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. *Programa de Ação Mundial para as Pessoas Deficientes*. Doc. das Nações Unidas. Resolução 37/52, de 3.12.1982. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/comite-brasileiro-de-direitos-humanos-e-politica-externa/ProgAcMundPessDef.html>>. Acesso em: 2 set. 2017.

CASTELLI, Geraldo. *Hospitalidade a inovação na gestão*. São Paulo: Saraiva, 2010.

_____. *Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria* São Paulo: Saraiva, 2005.

CORREIO GOURM@ND. Caderno de Turismo. *Breve Histórico da Hotelaria e do Turismo*. Disponível em: <http://correiogourmand.com.br/turismo_02_turismo_01_raizes.htm>. Acesso em: 2 set. 2017.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade Turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Manete. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo*. São Paulo: Futura, 2002.

DIEHL, Astor Antônio. *Pesquisa em Ciências Sociais Aplicadas: métodos e técnicas*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

FRANÇA, Inacia Sátiro Xavier de; PAGLIUCA, Lorita Marlena Freitag. Acessibilidade das pessoas com deficiência ao SUS: fragmentos históricos e desafios atuais. *Rev. RENE*, Fortaleza, v. 9, n. 2, p. 129-137, abr./jun.2008.

GARCIA, Vinícius Gaspar. *As pessoas com deficiência na história do mundo*. Bengala Legal. 2011. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com/pcd-mundial>>. Acesso em: 22 set. 2017.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Orgs.). *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>>. Acesso em: 4 maio 2013.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Altas, 2002.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. *Lei nº 8126 de 1998*. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/rs/p/porto-alegre/lei-ordinaria/1998/812/8126/lei-ordinaria-n-8126-1998-obriga-os-hoteis-e-moteis-estabelecidos-no-municipio-de-porto-alegre-a-adaptarem-suas-instalacoes-a-fim-de-garantir-o-acesso-de-pessoas-portadoras-de-deficiencia-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 20 set. 2017.

_____. Secretaria da Cultural, Turismo e Lazer. *Observatório de Turismo do Rio Grande do Sul*. Meios de Hospedagem no Rio Grande do Sul 2016. 2017. Disponível em: <<https://mail.google.com/mail/u/0/#sent/15eca50d50ef0d2a?projector=1>>. Acesso em: 20 set. 2017.

GRINOVER, Lúcio. *A Hospitalidade, a cidade e o turismo*. São Paulo: Aleph, 2007.

_____. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (Org.). *Hospitalidade: reflexões e perspectivas*. Barueri: Manole, 2002.

HAASE FILHO, Pedro. *Almanaque gaúcho: o livro*. Porto Alegre: RBS Publicações, 2005.

IBGE. Instituto de Geografia e Estatística. *Dados de deficiência*. Disponível em: <www.ibge.org.br>. Acesso em: 26 jul. 2017.

MAUSS, Marcel. *Ensaio sobre a Dádiva*. Lisboa: Edições 70, 2003.

PIRES, Mario Jorge. *Raízes do Turismo no Brasil*. São Paulo: Manole, 2001.

PORTO ALEGRE ANTIGO. O maior presente. *Dos Antepassados ao Século XXI - A maior história de Porto Alegre em cronológica*. Disponível em: <<http://lealevalerosa.blogspot.com/>>. Acesso em: 27 set. 2017.

SANSIVIERO, S. *Acessibilidade na Hotelaria: uma questão de hospitalidade*. 2004. Dissertação (Mestrado) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2004.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão no lazer e turismo: em busca da qualidade de vida*. São Paulo: Áurea, 2003.

_____. *Inclusão*. Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SCHIVITZ, Thais Bittencourt. *Acessibilidade um passo para hospitalidade nos meios de hospedagem*. 2007. Trabalho de Conclusão (Curso de Bacharelado em Hotelaria) - Universidade Pontifícia Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/graduacao/article/view/3487/2735>>. Acesso em: 3 jun. 2017.

WALKER, John R. *Introdução à hospitalidade*. Barueri: Manole, 2002.