



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO**

Laryssa Cristina Saraiva Diniz

**TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NAS
POUSADAS DE PONTA NEGRA (NATAL/RN)**

NATAL
2013

Laryssa Cristina Saraiva Diniz

**TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NAS
POUSADAS DE PONTA NEGRA (NATAL/RN)**

Monografia apresentada ao curso de graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em turismo.

Orientador: Leilianne M. T. S. Barreto,
D. Sc.

NATAL
2013

Catálogo da Publicação na Fonte.
UFRN / Biblioteca Setorial do CCSA

Diniz, Laryssa Cristina Saraiva.

Turismo, hospitalidade e acessibilidade: um estudo nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN)/ Laryssa Cristina Saraiva Diniz. - Natal, RN, 2013. 115f. : il.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto.

Monografia (Graduação em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Turismo.

1. Turismo – Hospitalidade - Monografia. 2. Acessibilidade – Pessoas com deficiência - Monografia. 3. Pousadas - Acessibilidade - Monografia. I. Barreto, Leilianne Michelle Trindade da Silva. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

RN/BS/CCSA

CDU 338.48

Laryssa Cristina Saraiva Diniz

TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: Um estudo nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN), monografia apresentada à coordenação de graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, para a obtenção do título de bacharel em turismo.

Natal, 13 de junho de 2013.

Banca examinadora:

Prof.^a Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, D. Sc.
Orientadora – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^a Lissa Valéria Fernandes Ferreira, D. Sc.
Examinadora - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^a Renata Paula Costa Trigueiro, M. Sc.
Examinadora – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar quero agradecer ao meu Deus todo poderoso, que me fortificou e capacitou para a realização de mais uma etapa na minha vida.

Agradeço a minha querida mãe e meu querido pai pelo amor incondicional, pela preocupação, pelos conselhos tão sábios, palavras de amor que tanto me deram forças e me incentivaram a jamais desistir, por sempre confiarem em mim e acreditar na minha capacidade. Agradeço pelo amor que vocês têm por mim.

Ao meu esposo Thiago José, companheiro, amigo, amável, dedicado, agradeço principalmente pela paciência e compreensão, sempre me incentivando e apoiando em todos os momentos. Você é o meu presente de Deus.

Ao meu irmão Thiago Augusto pelo carinho e atenção que sempre teve comigo. Aos meus sogros e minhas sogras, Abel Castro, Odenar Cláudio, Resângela Maria e Denilda por estarem sempre orando e torcendo por mim.

Aos meus cunhados Gizélia Beatriz, Lidiane Mendonça, Kézia Castro e Felipe Castro pela amizade, carinho e sinceridade que vocês sempre demonstraram por mim.

A todos os meus amigos do curso, em especial (Camila Santos, José Rivanaldo e Juliana Rodrigues) pela verdadeira amizade que construímos lado a lado, na tristeza, na alegria e nas dificuldades, sempre juntos. Sem vocês esses anos não seriam tão prazerosos.

Agradeço a todos os professores do curso de turismo que ajudaram de forma fundamental no conhecimento e ensinamento até o final deste trabalho.

A professora e orientadora Leilianne, pelo apoio dado nessa fase de conclusão de curso, agradeço imensamente pela paciência e competência nas orientações deste trabalho e a banca pela disponibilidade e atenção. Enfim, quero agradecer aos meus familiares e amigos, pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado. Obrigado por tudo.

“O Senhor te guiará continuamente, e te fartará em lugares áridos e fortificará os teus ossos; serás como um jardim regado e como um manancial cujas águas nunca faltam”. (ISAÍAS 58:11)

DINIZ, Laryssa Cristina Saraiva. **TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: Um estudo nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN) 2013, p. 115.** Monografia (Graduação em Turismo) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo analisar as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN). A acessibilidade juntamente com a hospitalidade e os tipos de serviços são fatores primordiais nos meios de hospedagem, que merecem uma atenção especial, principalmente para pessoas que possuem deficiência e/ou mobilidade reduzida. Neste sentido, procurou-se analisar a infraestrutura das pousadas e os serviços que estas apresentam para o público abordado. Quanto à metodologia a pesquisa foi caracterizada como descritiva-exploratório com abordagem qualitativa, utilizando-se de um roteiro de entrevistas feito na Associação de orientações aos deficientes (ADOTE), com as pessoas que possuem deficiência e mobilidade reduzida, e a aplicação de um check list retirado do inventário turístico nas pousadas para verificar a acessibilidade, possibilitando através do método da observação uma análise mais aprofundada sobre os conceitos da pesquisa. Foi possível observar que as pousadas não apresentam serviços que possibilitem o usufruto das pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida e que esses locais não estão acessíveis para atender o público abordado na pesquisa. Logo, ressalta-se a importância de investimentos público/privados para os quesitos relacionados à infraestrutura e serviços para o público alvo, com a criação de associações, cursos de qualificação e capacitação para profissionais e equipamentos e infraestrutura adequados e adaptados para a utilização de todas as pessoas sem restrição.

Palavras-chave: Turismo, Acessibilidade, Pousadas.

DINIZ, Laryssa Cristina Saraiva. **TOURISM, HOSPITALITY AND ACCESSIBILITY: A study on lodgings of Ponta Negra (Natal/RN)** 2013, p. 115. Monograph (Tourism Graduation) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal/RN.

ABSTRACT

This study aimed to analyze the conditions of accessibility for persons with disabilities and / or reduced mobility hostels Ponta Negra (Natal / RN). The accessibility along with the hospitality and the types of services are key factors in the lodging facilities that deserve special attention, especially for people who have disabilities and / or reduced mobility. Therefore, we sought to examine the infrastructure of hotels and the services they offer to the public addressed. Regarding the research methodology was characterized as descriptive, exploratory qualitative approach, using a set of interviews done in Association guidelines for the disabled (ADOPT), with people who have disabilities and reduced mobility, and application of a checklist removed from inventory in tourist lodges to check the accessibility, allowing through observation method further analysis of the concepts of research. It was observed that the hostels do not have services that allow the enjoyment of the disabled and / or handicapped and that these sites are not accessible to meet the public addressed in research. Therefore, it emphasizes the importance of public investment / private for items related to infrastructure and services for the target audience, with the creation of associations, qualification courses and training for professionals and equipment and infrastructure suitable and adapted for the use of all people without restriction

KeyWords: Tourism, Accessibility, Lodgings.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Percentual de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas na população residente dos municípios Brasil – 2010.....	17
Figura 2 - Diagrama dos fatores que compõem o turismo.....	22
Figura 3- Relação entre turista, população local e turismo.....	23
Figura 4- Diagrama da Hospitalidade e acessibilidade das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.....	28
Figura 5- Símbolos internacionais da acessibilidade.....	34
Figura 6- Sinalização em estacionamentos.....	35
Figura 7- Sinalização em espaço interno.....	35
Figura 8- Estacionamento em via pública.....	35
Figura 9- Escada e rampa com corrimão e piso antiderrapante.....	35
Figura 10- Portas.....	36
Figura 11- Mínima circulação nos dormitórios.....	36
Figura 12- Áreas de transferência para bacia sanitária.....	37
Figura 13- Bacia sanitária elevada.....	37
Figura 14- Espelhos e pias rebaixados.....	38
Figura 15- Barras de apoio.....	38
Figura 16- Escada de acesso para a piscina.....	39
Figura 17- Alfabeto em LIBRAS.....	39
Figura 18- Alfabeto em Braile.....	39

LISTA DE FOTOS

Foto 01- Fachada da Aral hotel pousada.....	47
Foto 02- Entrada da Aral hotel pousada.....	47
Foto 03- Fachada da pousada Porta do Sol.....	48
Foto 04- Entrada da pousada Porta do Sol.....	48
Foto 05- Entrada dos quartos da pousada Porta do Sol.....	49
Foto 06- Ambiente interno da pousada Porta do Sol.....	49
Foto 07- Piscina da pousada Porta do Sol.....	50
Foto 08- Fachada da pousada Terra de Minas.....	51
Foto 09- Entrada da pousada Terra de Minas.....	51
Foto 10- Ambiente interno da pousada Terra de Minas.....	52
Foto 11- Quarto da pousada Terra de Minas.....	52
Foto 12- Banheiro da pousada Terra de Minas.....	53
Foto 13- Fachada da pousada Manga Rosa.....	54
Foto 14- Entrada da pousada Manga Rosa.....	54
Foto 15- Quarto da pousada Manga Rosa.....	55
Foto 16- Banheiro da pousada Manga Rosa.....	55
Foto 17- Parte do banho do banheiro da pousada Manga Rosa.....	56
Foto 18- Fachada da pousada Marítimos.....	57
Foto 19- Entrada da pousada Marítimos.....	57
Foto 20- Estacionamento da pousada Marítimos.....	58
Foto 21- Fachada da pousada Universitária.....	59
Foto 22- Entrada da pousada Universitária.....	59
Foto 23- Ambiente interno da pousada Universitária.....	60
Foto 24- Quarto da pousada Universitária.....	60
Foto 25- Banheiro da pousada Universitária.....	61
Foto 26- Piscina da pousada Universitária.....	61
Foto 27- Pousada SESC Ponta Negra.....	62
Foto 28- Estacionamento da pousada SESC Ponta Negra.....	63
Foto 29- Ambiente interno da pousada SESC de Ponta Negra.....	63
Foto 30- Porta do quarto da pousada SESC de Ponta Negra.....	64

Foto 31-	Quarto da pousada SESC de Ponta Negra.....	64
Foto 32-	Banheiro da pousada SESC de Ponta Negra.....	65
Foto 33-	Fachada da entrada do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	65
Foto 34-	Estacionamento do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	66
Foto 35-	Escada da entrada do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	66
Foto 36-	Quarto do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	67
Foto 37-	Banheiro do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	67
Foto 38-	Ambiente interno do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	68
Foto 39-	Piscina do hotel pousada o Tempo e o Vento.....	68
Foto 40-	Entrada do hotel pousada Arco Íris.....	69
Foto 41-	Estacionamento do hotel pousada Arco Íris.....	69
Foto 42-	Ambiente interno do hotel pousada Arco Íris.....	70
Foto 43-	Quarto do hotel pousada Arco Íris.....	71
Foto 44-	Banheiro do hotel pousada Arco Íris.....	71
Foto 45-	Piscina do hotel pousada Arco Íris.....	72
Foto 46-	Entrada do hotel pousada Azzurra.....	73
Foto 47-	Ambiente interno do hotel pousada Azzurra.....	73
Foto 48-	Porta do quarto do hotel pousada Azzurra.....	74
Foto 49-	Quarto do hotel pousada Azzurra.....	74
Foto 50-	Banheiro do hotel pousada Azzurra.....	75
Foto 51-	Entrada da área de lazer do hotel pousada Azzurra.....	75
Foto 52-	Piscina do hotel pousada Azzurra.....	76
Foto 53-	Fachada do hotel pousada Sol.....	77
Foto 54-	Entrada do hotel pousada Sol.....	77
Foto 55-	Ambiente interno hotel pousada Sol.....	78
Foto 56-	Porta do quarto do hotel pousada Sol.....	78
Foto 57-	Quarto do hotel pousada Sol.....	79
Foto 58-	Banheiro do hotel pousada Sol.....	79

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- População residente por tipo de deficiência permanente no RN.....	17
Gráfico 2- Pousadas de 15 a 20 UHs.....	81
Gráfico 3- Pousadas de 20 a 30 UHs.....	82
Gráfico 4- Pousadas acima de 30 UHs.....	83

LISTA DE QUADROS E TABELA

Quadro 1- Conceitos de turismo.....	21
Quadro 2- Dimensões da acessibilidade.....	25
Quadro 3- Categorias e classificações hoteleiras.....	32
Quadro 4- Pousadas da visita técnica e UHs.....	42
Quadro 5- Matriz DAFO da acessibilidade nas pousadas.....	86
Tabela 1- Classificação das pousadas.....	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADOTE- Associação de orientações aos deficientes

DAFO- Debilidades, ameaças, fortalezas e oportunidades

EMBRATUR - Instituto Brasileira de Turismo

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LIBRAS- Língua brasileira de sinais

NE- Nordeste

OMS- Organização Mundial de Saúde

OMT- Organização Mundial do Turismo

PD/VC- Parque das Dunas Via Costeira

PRODETUR- Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste

RN- Rio Grande do Norte

SUS- Sistema único de saúde

UHs- Unidades habitacionais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Problema.....	16
1.2 Justificativa.....	18
1.3 Objetivos.....	19
1.3.1 Objetivo Geral.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	20
2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS.....	21
2.1 Turismo e acessibilidade.....	21
2.2 Hospitalidade e acessibilidade.....	25
2.3 Pessoas com deficiências e/ou mobilidade reduzida: conceituação e caracterização.....	28
2.4 Pousadas: definição, classificação e normas que garantem a acessibilidade.....	30
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	41
3.1 Caracterização do estudo.....	41
3.2 Universo da pesquisa.....	41
3.3 Instrumentos da pesquisa.....	43
3.4 Coleta dos dados.....	43
3.5 Análise dos dados.....	44
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	46
4.1 Caracterização das pousadas.....	46
4.1.1 Aral pousada hotel.....	46
4.1.2 Pousada Porta do Sol.....	47
4.1.3 Pousada Terra de Minas.....	50
4.1.4 Pousada Manga Rosa.....	53
4.1.5 Pousada Marítimos.....	56
4.1.6 Pousada Universitária.....	58
4.1.7 Pousada SESC de Ponta Negra.....	62

4.1.8 Pousada o Tempo e o Vento.....	65
4,1,9 Pousada Arco Íris.....	69
4.1.10 Hotel pousada Azzurra.....	72
4.1.11 Hotel pousada Sol.....	76
4.2 Análise geral da acessibilidade nas pousadas.....	80
4.2.1 Infraestrutura das pousadas.....	80
4.2.2 Tipos de serviços oferecidos.....	83
4.2.3 Ações de melhoria de serviços e infraestrutura das pousadas.....	84
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	88
REFERÊNCIAS.....	91
APÊNDICE A.....	94
APÊNDICE B.....	96
APÊNDICE C.....	98
APÊNDICE D.....	100
APÊNDICE E.....	102
APÊNDICE F.....	104
APÊNDICE G.....	106
APÊNDICE H.....	108
APÊNDICE I.....	110
APÊNDICE J.....	112
APÊNDICE K.....	114

1. INTRODUÇÃO

1.1 Problema

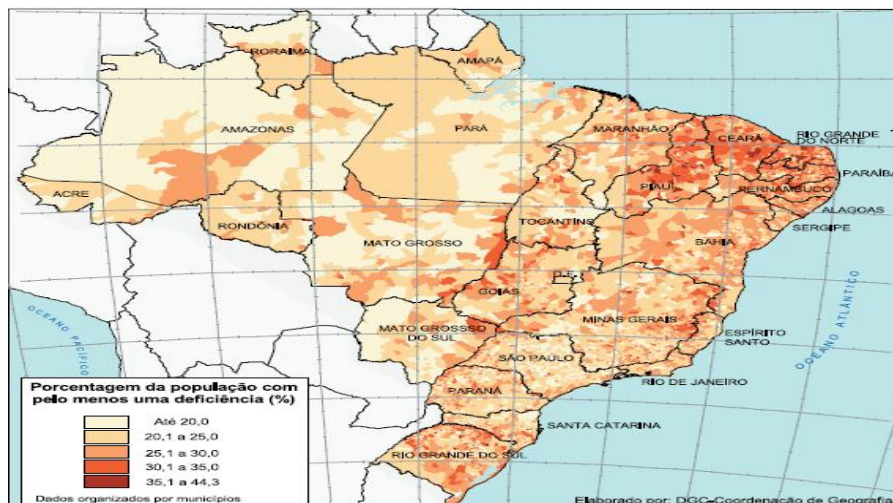
O turismo desde a antiguidade permite a recordação de uma palavra que se faz presente entre as pessoas desde muito tempo, sendo esta indispensável para qualquer tipo de serviço, a hospitalidade, palavra que lembra acolhimento, e acolher significa receber sem preconceito, sem barreiras e sem nenhum tipo de acepção, na qual neste processo o principal é reconhecer e respeitar a individualidade das pessoas.

O desenvolvimento de uma população com cidadania, bem estar e valores sociais, são hoje aspectos que vem se difundindo cada vez mais, independentes de qualquer característica do ser humano seja ela a cor, origem, idade ou sexo.

Nos dias atuais o termo acessibilidade vem obtendo espaço em diversas atividades, segundo autores de livros de acessibilidade como Sassaki (1997), Cerignoni (2005), o autor Grinover (2006) e nas revistas científicas como: turismo visão e ação (2005). A acessibilidade está apresentando destaque em atividades de lazer, negócios, trabalhos e em locais como: hotéis, pousadas, praças, restaurantes. Perante a lei todos os cidadãos são iguais, sem acepção alguma, permitindo o direito a igualdade e principalmente a vida, porém na prática ainda percebe-se que os espaços físicos das cidades e a falta de equipamentos não permitem que tais ações sejam executadas.

Estimativas da Organização Mundial de Saúde OMS (2011) apontam que mais de 1 bilhão de pessoas em todo o mundo apresentam algum tipo de deficiência, sendo que 386 milhões deles fazem parte da população economicamente ativa. No Brasil o número de pessoas com algum tipo de deficiência chega a ultrapassar os 45 milhões, correspondendo assim a 23,9% da população brasileira, segundo dados do censo (2010) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística IBGE, conforme mostra a figura 1.

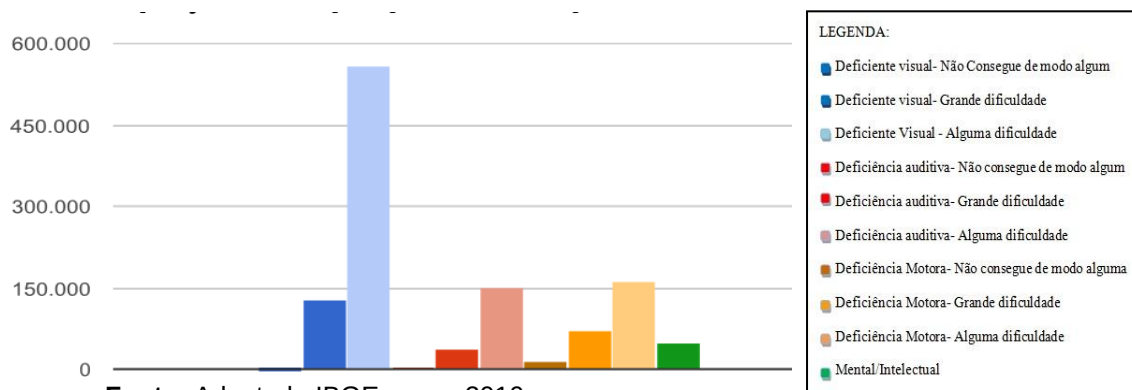
Figura 1- Percentual de pessoas com pelo menos uma das deficiências investigadas na população residente dos municípios Brasil – 2010



Fonte: IBGE censo 2010

Nos municípios do Nordeste se encontram as regiões com maiores percentuais da população com pelo menos uma deficiência. Mas, essas concentrações estão presentes em todas as Unidades da Federação, na qual apresentam pessoas com pelo menos uma deficiência. Segundo dados do (IBGE 2010), o Rio Grande do Norte ganha destaque no que se refere a pessoas com alguma deficiência, apresentando 12,0% dos seus municípios, que apresentaram percentuais acima de 35,0%, como mostra o gráfico 1.

Gráfico 1- População residente por tipo de deficiência permanente no RN



Sendo assim, o turismo começa a se desenvolver no Rio Grande do Norte através do projeto Parque das Dunas/ Via Costeira (PD/VC) em meados dos anos 80, este projeto foi o pioneiro no Nordeste, no qual obteve o Rio Grande do Norte no turismo nacional e internacional.

Vários investimentos no RN foram feitos com relação à estrutura e acessibilidade por parte do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR- NE), intensificando cada vez mais a atividade turística e consequentemente aumentando o fluxo turístico nos hotéis, resorts, pousadas e albergues. Além de investimento como o da malha viária, o PRODETUR- NE também reformou o Aeroporto Internacional Augusto Severo, e promoveu recursos para a capacitação dos profissionais da área, fazendo com que o Rio Grande do Norte comece a dar seus primeiros passos para o avanço do turismo.

Diante dessas questões, entende-se que a hospitalidade está extremamente ligada a acessibilidade, pois se uma pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida chega a uma pousada e esta não apresenta rampas, escadas com corrimão, quartos e banheiros adequados e adaptados à hospitalidade proposta não poderá ser prestada com qualidade, já que a acessibilidade ao ambiente mostrou-se comprometida.

Sabendo-se da importância da atividade turística no Rio Grande do Norte e tendo apresentado essas considerações, a presente pesquisa pretende analisar: **Quais as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN)?**

1.2 Justificativa

A palavra acessibilidade está associada à utilização com segurança do espaço físico e equipamentos urbanos, envolvendo a infraestrutura, os serviços de transportes, comunicação e informação, para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida. Mesmo sendo um assunto discutido nos dias atuais, o termo acessibilidade ainda apresenta poucos estudos.

No Brasil a acessibilidade passou a ser estudada de forma acadêmica por Romeu Kazumi Sassaki (1997) que aborda os tipos de barreiras presentes em

uma sociedade que ainda apresenta dificuldades nas ações de pessoas que possuem alguma deficiência. Em (2005) Alberto Sansiviero estuda como encontrar meios para obter o turismo e a inclusão no lazer tendo como principal questão a consciência existente das dificuldades enfrentadas pelo público deficiente. Francisco Nuncio Cerignoni (2005), em seus estudos afirma que a acessibilidade e a inclusão social precisam andar juntas no momento atual das dificuldades de pessoas com deficiência em busca dos seus direitos e das suas conquistas.

Desse modo, entende-se que a acessibilidade é de fundamental importância para o desenvolvimento da indústria do turismo, pois com ambientes bem estruturados e equipados juntamente com a capacitação de profissionais para proporcionar uma boa qualidade nos serviços para o público alvo, a atividade irá se expandir, permitindo que o turismo da localidade seja valorizado cada vez mais e gere emprego e renda.

A escolha do tema se deu em função da verificação da existência de poucos estudos relacionados ao turismo, hospitalidade e a acessibilidade juntamente com os tipos de serviços nas pousadas. A análise poderá proporcionar uma maior importância nos fatores mencionados, despertando a consciência das pessoas, a criação de ambientes com infraestruturas e serviços adequados para o público alvo possibilitando um maior fluxo turístico nas pousadas de Ponta Negra em Natal/ RN. Também irá contribuir para estudos e pesquisas acadêmicas com relação ao tema abordado.

Esse trabalho não tem como função esgotar teoricamente o assunto, apenas apresentar uma reflexão sobre os termos hospitalidade, acessibilidade e os serviços oferecidos em uma determinada parte do Rio Grande do Norte em um determinado espaço de tempo.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar as condições de acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida nas pousadas de Ponta Negra (Natal/RN).

1.3.2 Objetivos Específicos

a) Avaliar a infraestrutura das pousadas, no que diz respeito à acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida;

b) Identificar os serviços oferecidos pelas pousadas para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida;

c) Sugerir ações de melhoria dos serviços e da infraestrutura das pousadas, com fins de garantir a acessibilidade para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida.

A seguir, a presente pesquisa está estruturada em quatro capítulos. No primeiro capítulo estão sendo abordados os conceitos relacionados ao turismo e acessibilidade. Já no segundo capítulo os temas propostos são sobre a hospitalidade sendo utilizada como um instrumento para garantir a infraestrutura acessível e a hospitalidade sendo apresentada nos meios de hospedagem. No terceiro capítulo será abordada a conceituação e caracterização das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. E, no quarto capítulo será apresentada a acessibilidade nas pousadas, sendo abordado primeiramente a definição e a classificação das pousadas e em seguida as normas da acessibilidade nesses empreendimentos. Em seguida, serão apresentados os procedimentos metodológicos, que irão abordar a caracterização do estudo, o universo da pesquisa, o instrumento utilizado e a análise dos dados. Logo após, será apresentada a análise dos resultados e as considerações finais da pesquisa.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

2.1 Turismo e acessibilidade

O turismo é uma atividade interdisciplinar e multidisciplinar, que apresenta novos estudos em sua parte acadêmica, através dessas características surgiram diversas definições a cerca do tema. Essas definições proporcionaram uma visão mais aprofundada permitindo um maior entendimento no que se refere ao turismo.

Várias definições foram apresentadas com relação ao tema, como mostra em seguida o quadro 1:

Quadro 1 - conceitos de turismo

AUTOR	CONCEITO
Schullard 1910	Turismo é: a soma das operações, principalmente de natureza econômica, que estão diretamente relacionadas com a entrada, permanência e deslocamento de estrangeiros para dentro e para fora de um país, cidade ou região
Hunzker & Krapf.1942	Turismo é a soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e permanência de não residentes na medida em que não leva à residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória.
Fuster. 1973	Turismo é, de um lado, conjunto de turistas; do outro, os fenômenos e as relações que esta massa produz em consequência de suas viagens.
Arrillaga. 1976	O turismo é o conjunto de deslocamentos voluntários e temporais determinados por causa alheias ao lucro; conjunto de bens, serviços e organizações que determinam e tornam possíveis estes deslocamentos e as relações e fatos que entre aquelas e os viajantes têm lugar.
De La Torre. 1992.	Turismo é a soma de relações e de serviços resultantes de uma mudança residência temporária e voluntária motivadas por motivações alheias a negócios ou profissionais.
Barretto. 1995	O turismo está inserido em um universo de divertimentos e prazeres maior que o universo do lazer, sendo articulado por um vasto e complexo conjunto de atividades.

Fonte: Adaptado do livro de Ansarah (2004, p. 18-19) e Dias (2002, p. 23)

Diante dessas definições existem características que se apresentam em comum como: viagem ou deslocamento, permanência fora do domicílio e tempo. Contudo, existem diferenças que precisam ser apresentadas, e uma delas é a diferença entre viagem e turismo. O turismo remete a viagem, mas muitas viagens não são turísticas, mesmo que ocorra uso dos serviços que são destinados ao turista.

Trigo (1998) afirma que a viagem é uma tarefa ao mesmo tempo prazerosa e, de certa forma, decepcionante, pois o turista é aquele que chega a um determinado local com um roteiro definido juntamente com a sua volta e o viajante é aquele que não sabe aonde vai nem quando vai voltar.

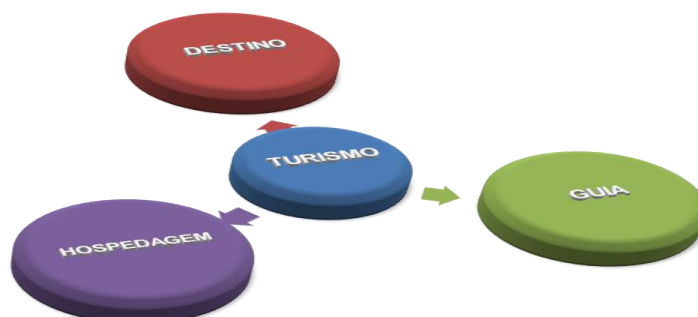
Além disso, Barretto (2003) mostra que o conceito de viagem implica em deslocamento, já o conceito de turismo implica em diversos aspectos que o torna diferente de outras atividades, e essas implicações são em relação à existência de recursos, infraestrutura e superestrutura jurídica administrativa.

Porém, nos dias atuais com o avanço das tecnologias de comunicação e informação o desejo das pessoas viajarem se intensificam ainda mais, as facilidades de compras de passagens vem aumentando, as agências de viagem proporcionam reservas e planejam o roteiro, gerando consumo, ou seja, turismo de massa.

Dessa forma, o turismo é composto por um local, ou seja, um destino escolhido para a viagem, um local onde o turista vai permanecer por um determinado tempo sendo este a hospedagem e uma pessoa que passa informações relacionadas aos atrativos turísticos de um local, ou seja, um guia, conforme mostra a figura 2.

Figura 2- Diagrama dos fatores que compõem o turismo

Fonte: Adaptado do livro de BARRETTO (2003), p.41

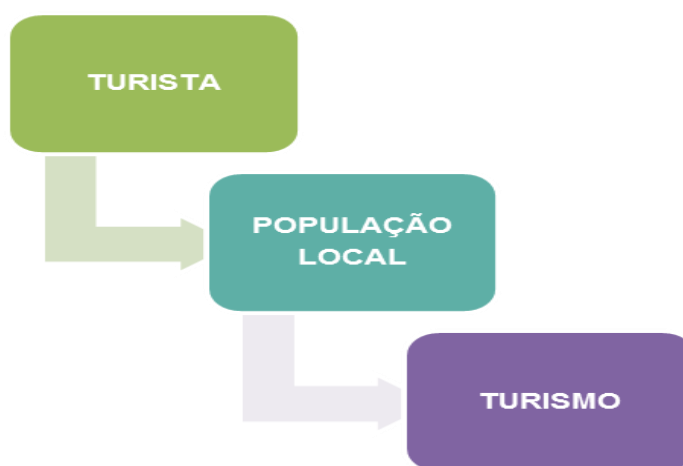


Entretanto, a cartilha de Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão 2009 vai mais além, mostrando que o turismo é formado por um conjunto de elementos: atrativo, infraestrutura, serviços, comunidade e turista, que juntos formam e apresentam um ambiente que proporciona o turismo inclusivo. Cada um desses elementos exerce um papel fundamental para que a atividade turística se desenvolva com equilíbrio, gerando benefícios econômicos e sociais, e a ausência de um desses elementos prejudica todo sistema.

Dessa forma, entende-se que além dessas características existe uma troca de relação entre o visitante (turistas) e a população local que pode ser considerada como uma das características mais importantes dessa atividade, como apresenta a figura 3.

Figura 3- Relação entre turista, população local e turismo

Fonte: Adaptado do livro de BARRETTO (2003), p.51



A indústria do turismo possui diversas opções que o torna diferente de outras atividades, seu desenvolvimento se apresenta de forma dinâmica permitindo que as pessoas possam consumir ainda mais.

No turismo a acessibilidade é um dos assuntos que se mostra importante nos dias atuais, com a globalização e a facilidade de viajar as pessoas buscam encontrar lugares que ofereçam conforto, qualidade, segurança, lazer. Turismo e acessibilidade são um dos assuntos que precisam ser discutidos e analisados

cuidadosamente, pois todas as pessoas devem usufruir dessa atividade e desses serviços.

Entretanto, quando se analisa o turismo, normalmente o foco principal é direcionado à economia, com informações que apresentam para as pessoas e em especial os empresários com relação das possibilidades de geração, receita e de empregos. O turismo precisa ser analisado cuidadosamente sob o enfoque social, garantindo a aceitação e valorização de todos os indivíduos, e assumir um papel que possa apresentar uma reorientação dos espaços (infraestrutura) e das atitudes sociais (Silva e Boia, 2006).

A acessibilidade é definida pelo Manual de orientação: Turismo e acessibilidade, (2006), p. 10 como:

Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida.

Dessa forma, Cerignoni (2005) reforça a ideia de que a acessibilidade é de significativa relevância, pois possibilita a utilização dos espaços, transportes, comunicação, informação e a utilização dos equipamentos urbanos com segurança e qualidade para as pessoas que possuem alguma deficiência, fazendo com que essas pessoas se sintam incluídas na sociedade.

Para demonstrar a importância da acessibilidade de forma transparente (SASSAKI, 2003. p. 41) conceitua a inclusão social: "(...) Como o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade".

Na atualidade um dos problemas que ainda se faz presente entre as pessoas é a questão do preconceito com relação às pessoas que possuem deficiência, o que dificulta ainda mais a inclusão dessas pessoas nas atividades seculares da vida.

O pensamento de Cerignoni (2005) apresenta-se no mesmo caminho de Sassaki (2003), pois eles mostram que: a acessibilidade é importante para as

peessoas com deficiência e mobilidade reduzida, pois desse modo irá proporcionar um melhor desempenho na inclusão dessas pessoas.

Segundo Sassaki (2003), a acessibilidade possui seis dimensões que precisam ser executadas para que a acessibilidade se torne fluida, sendo estas: comunicacional, arquitetônica, instrumental, metodológica, programática e atitudinal conforme mostra o quadro 2.

Quadro 2- Dimensões da acessibilidade

DIMENSÕES DA ACESSIBILIDADE	SEM BARREIRAS
Comunicacional	Comunicação escrita, virtual e oral
Arquitetônica	Ambientais e físicas
Instrumental	Instrumentos e utensílios de trabalho
Metodológica	Métodos e técnicas de trabalho
Programática	Invisíveis, embutida nas normas da empresa
Atitudinal	Atitudes e comportamentos

Fonte: Adaptado do livro de SASSAKI (2003), p.34

Dessa forma, pode-se entender que a acessibilidade apresenta um conjunto de ferramentas que servem para beneficiar as pessoas deficientes e/ou mobilidade reduzida, porém para que essas pessoas sejam beneficiadas essas ferramentas além de existirem precisam ser corretamente executadas, possibilitando assim que a infraestrutura e os serviços possam ser utilizados de maneira positiva.

2.2 Hospitalidade e acessibilidade

De maneira geral, hospitalidade é proporcionar atenção, conforto, segurança, acolhimento, é possuir uma relação de benefícios e aspectos promovendo um sentimento positivo, gerando uma interação entre prestador e serviço, hóspede e consumidor. (Cooper 2001)

Segundo Camargo (2004), p. 54 a hospitalidade voltada para o ambiente social é:

(...) a hospitalidade que ocorre no percurso do direito de cada indivíduo de ir-e-vir e, como consequência, de ser bem recebido no ambiente de interação humana podendo ser compreendida no cotidiano da vida na cidade que favorece os residentes, tanto na dimensão turística como na dimensão política.

Isso significa que hospitalidade é a forma de acolhimento humano sendo feita de forma natural, podendo ser exercida nos serviços de hospedagem, alimentação, na recepção e gerar entretenimento para as pessoas que estão temporariamente deslocadas de seu local de origem.

Além disso, segundo Paula (2004), essa interação entre o turista e a população local implica em reconhecimento de que a hospitalidade é uma via de duas mãos, devendo existir respeito de ambas as partes para se criar um clima hospitaleiro podendo ser experimentado por todos, ou seja, a construção e a manutenção da hospitalidade no turismo implicam envolvimento de todos nesse processo de mudança.

Portanto, isso significa que a acessibilidade é transformada, passando a ser a hospitalidade utilizada na infraestrutura, proporcionando uma qualidade significativa na convivência, no usufruir dos ambientes e nas relações entre as pessoas, pois se a infraestrutura e os serviços prestados não atendem as necessidades das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida a hospitalidade do ambiente vai se mostrar comprometida.

Ainda sobre a hospitalidade Grinover (2007), p. 27 mostra que "(...) a hospitalidade é considerada uma virtude e uma qualidade social. A análise do exercício da hospitalidade é uma contribuição para a sociologia da vida cotidiana, na qual "o ser humano se realiza".

Logo, isso significa que a hospitalidade é o gesto como cada pessoa vai apresentar no ato de receber alguém em um determinado lugar, pois se as pessoas apresentarem essa característica o relacionamento entre a sociedade tende a melhorar, visto que o acolhimento e o atendimento são características primordiais no turismo.

No mundo globalizado que as pessoas vivem na atualidade é necessário que as cidades e os ambientes possuam uma infraestrutura acessível, pois ter

acesso aos empreendimentos e aos serviços é algo primordial para que um local possa apresentar uma qualidade no que se refere à hospitalidade.

Segundo Grinover (2006), p.30

O que torna a cidade bonita e hospitaleira é sua capacidade de expressar um microcosmo social e arquitetônico ordenado, no qual cada edifício, por sua dimensão, por seu refinamento e seu esplendor, mostra não só sua própria importância, mas também a importância de quem o encomendou e ali vive.

Ou seja, quando uma cidade possui acesso aos locais ocorre uma relação de satisfação entre as pessoas que estão visitando, no caso os turistas, e a cidade no qual as pessoas residem, proporcionado conforto e confiabilidade aos hóspedes que não vão somente observar a infraestrutura mais, vão poder apreciar a cultura da localidade no qual as pessoas residem. Grinover (2002, apud SCHIVITZ 2007).

Segundo Flores (2002), os equipamentos turísticos tem que apresentar acessibilidade, porém não basta tão somente mudar os equipamentos turísticos é necessário que juntamente com essa acessibilidade dos equipamentos ocorra uma conscientização dos profissionais capacitados para utilizar e manusear esses equipamentos de forma positiva. Ou seja, além dos espaços equipados são necessárias pessoas capacitadas para atender este público específico.

As pessoas que apresentam deficiência precisam ter o mesmo direito das pessoas que não apresentam nenhuma necessidade, utilizando os ambientes, os serviços, equipamentos urbanos com segurança, confiança e principalmente com respeito sem restrições, como pode ser percebido na figura 4.

Figura 4- Diagrama da Hospitalidade e acessibilidade das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida

Fonte: Adaptado do livro de SASSAKI (2003), p.43



Segundo Sansiviero (2005), p.449 “(...) além da acessibilidade física, outro fator importante para se apresentar no empreendimento hoteleiro que possui qualidade é ser tratado com respeito”.

Dessa forma, entende-se que o espaço físico é importante no que se refere a infraestrutura do ambiente, mas para um empreendimento hoteleiro que possui qualidade e credibilidade não basta somente que ele apresente uma estrutura acessível, as pessoas que trabalham nesse local precisam exercer a hospitalidade, utilizando respeito, preocupação com o próximo, atenção e interesse em atender qualquer pessoa sem restrições.

2.3 Pessoas com deficiências e/ou mobilidade reduzida: conceituação e caracterização

Nos dias atuais, a acessibilidade vem apresentando um pouco mais de desenvolvimento, pois as pessoas deficientes e/ou mobilidade precisam desfrutar dos mesmos direitos de qualquer outra pessoa, precisam usufruir dos locais, se inserir cada vez mais no mercado de trabalho e ter uma vida normal sem constrangimento e restrições. Dessa maneira, é importante apresentar a conceituação e a caracterização de cada deficiência para que ocorra a conscientização das pessoas com relação a esse público.

- **Deficiência:** Pessoa com deficiência é a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de algum tipo de atividade. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).
- **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, triplicia, triparisia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).
- **Deficiência auditiva:** Perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. . (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).
- **Deficiência visual:** Acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que signifi ca acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).
- **Deficiência mental:** Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da

comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).

- **Deficiência múltipla:** Associação de duas ou mais deficiências. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).
- **Mobilidade reduzida:** Mobilidade reduzida é a dificuldade de movimento, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência. A NBR 9050:2004 entende por pessoa com mobilidade reduzida, além da pessoa com deficiência, o idoso, o obeso, a gestante. (TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES, 2006).

2.4 Pousadas: definição, classificação e normas que garantem a acessibilidade

Na atividade turística a importância da classificação dos empreendimentos hoteleiros é importante para que esta atividade possa ainda mais se desenvolver, pois serve de referência para que o turismo também possa se beneficiar, contribuindo cada vez mais na qualidade dos serviços, além disso, os turistas possuem um leque de opções para usufruir desses empreendimentos, tendo a oportunidade de escolher o local conforme suas condições financeiras.

Segundo a cartilha de orientação básica sobre pousadas situada no site MTur Ministério de Turismo (2010), p.7 a definição de pousada é:

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 prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

No Ministério de Turismo a EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo) é o órgão responsável no Brasil pela formulação da regulamentação dos meios de hospedagem. Em 2010, ela apresentou novas características para a atual

classificação desses meios. Com essas novas características o processo de classificação dos meios de hospedagem apresentaram modificações, como mostra a tabela 1.

Tabela 1- Classificação das pousadas

POUSADA ★	POUSADA ★★	POUSADA ★★★	POUSADA ★★★★	POUSADA ★★★★★
Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível durante 24 horas; Área de estacionamento; Troca de roupas de cama e banho em dias alternados; Serviço de alimentação disponível para café da manhã; Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água; Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem; Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local; Programa de treinamento para empregados.	Pagamento com cartão de crédito ou de débito;	Serviço de guarda de valores dos hóspedes; Berço para bebês, a pedido; Minifrigigerador em 100% das UH; Climatização (refrigeração/ventilação/calefação) adequada em 100% das UH; Bar; Restaurante; Monitoramento das expectativas e impressões dos hóspedes em relação aos serviços ofertados, incluindo pesquisas de opinião, espaço para reclamações e meios para solucioná-las; Medidas permanentes para geração de trabalho e renda para a comunidade local;	Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas, etc); Café da manhã no quarto; Serviço de refeições leves e bebidas nos quartos (room service) 12 horas; Troca de roupas de cama e banho diariamente; Duas amenidades, no mínimo, em 100% das UH; Serviço de lavanderia; Sala de estar com televisão; Televisão em 100% das UH; Acesso à internet nas áreas sociais Mesa com cadeira em 100% das UH; Instalações para recreação de crianças; Salão de jogos; Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar; Preparação de dietas especiais (por exemplo: vegetariana, hipocalórica, etc.); Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;	Serviço de recepção aberto por 24 horas; Serviços de mensageiro no período de 24 horas; Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes; Quatro amenidades, no mínimo, em 100% das UH; Secador de cabelo à disposição, sob pedido; Espaço para leitura; Canais de TV por assinatura em 100% das UH; Mesa com cadeira em 100% das UH; Piscina; Serviço à la carte no restaurante;

Fonte: Adaptado da Cartilha de orientação básica de pousadas 2010, p.8 – 16.

O Brasil na atualidade vem apresentando momentos de expansão, no qual a classificação se apresenta como um elemento chave para manter o empreendimento com seriedade e confiança, proporcionando transparência no mercado, atraindo ainda mais os clientes. A classificação hoteleira possui uma quantidade de itens que devem atender as exigências determinadas pela EMBRATUR, para poder utilizar a nomenclatura adotada por este órgão. A classificação é determinada pela quantidade de estrelas que está ligada aos tipos de hospedagem, como mostra o quadro 3:

Quadro 3- Categorias e classificações hoteleiras

CATEGORIAS	CLASSIFICAÇÃO
HOTEL	1 A 5 ESTRELAS
RESORT	4 A 5 ESTRELAS
HOTEL FAZENDA	1 A 5 ESTRELAS
CAMA E CAFÉ	1 A 4 ESTRELAS
HOTEL HISTÓRICO	3 A 5 ESTRELAS
POUSADA	1 A 5 ESTRELAS
FLAT/ APART – HOTEL	3 A 5 ESTRELAS

Fonte: EMBRATUR 2011, p. 4

Segundo as normas da ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas (2004), p.2 acessível significa:

Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. O termo acessível implica tanto acessibilidade física como de comunicação.

Entende-se dessa forma que acessível é toda a infraestrutura de um local, incluindo os serviços de comunicação e informação sendo feita para utilização de todos os indivíduos sem nenhuma restrição, possibilitando assim o usufruto das pessoas em qualquer ambiente.

Além disso, a ANBT (2004), p.2 define:

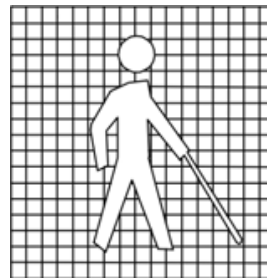
- **Adaptável:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características possam ser alteradas para que se torne acessível;
- **Adaptado:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características originais foram alteradas posteriormente para serem acessíveis;
- **Adequado:** Espaço, edificação, mobiliário, equipamento urbano ou elemento cujas características foram originalmente planejadas para serem acessíveis.

Sendo assim, para um ambiente possuir uma infraestrutura correta é necessário que o local apresente primeiramente a sinalização e comunicação adequada, que conforme a ABNT (2004) os símbolos internacionais de acesso devem indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis que possuem alguma deficiência ou mobilidade reduzida. Essas sinalizações devem ser fixadas em local visível ao público, sendo utilizada principalmente nos seguintes locais, quando acessíveis:

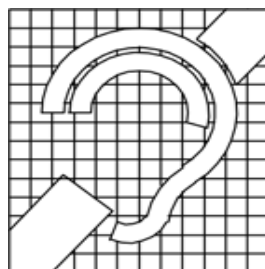
- Entradas;
- Áreas acessíveis de embarque/desembarque;
- Áreas e vagas de estacionamento de veículos;
- Sanitários;
- Áreas de assistência para resgate, áreas de refúgio, saídas de emergência;
- Áreas reservadas para pessoas em cadeira de rodas;

Figura 5- Símbolos internacionais da acessibilidade

Fonte: ABNT 2004. p. 18



Fonte: ABNT 2004. p. 19



Fonte: ABNT 2004. p. 20

Com relação à acessibilidade nas pousadas a ABNT (2004) mostra que no mínimo o empreendimento deve apresentar pelo menos 5% da acessibilidade, sendo formada pelo total de sua infraestrutura.

Conforme a ABNT 9050: 2004, os estacionamentos e a entrada dos ambientes devem apresentar:

- Sinalização conforme as figuras 6, 7 e 8;
- Um espaço adicional de circulação com no mínimo 1,20 m de largura, quando afastada da faixa de travessia de pedestres. Esse espaço pode ser compartilhado por duas vagas, no caso de estacionamento paralelo, ou perpendicular ao meio fio, não sendo recomendável o compartilhamento em estacionamentos oblíquos;
- Estar localizadas de forma a evitar a circulação entre veículos;
- Total de vagas: 11 a 100, pelo menos uma reserva, acima de 100, pelo menos 1% de reserva;

- Escadas com corrimão e piso antiderrapante e rampas com corrimão e piso antiderrapante, como mostra a figura 9.

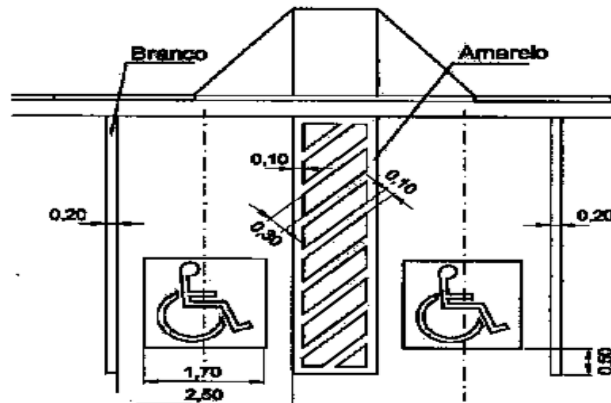


Figura 6: Sinalização em estacionamentos

Fonte: ABNT 2004, p. 61



Figura 7: Sinalização em espaço interno

Fonte: ABNT 2004, p. 62

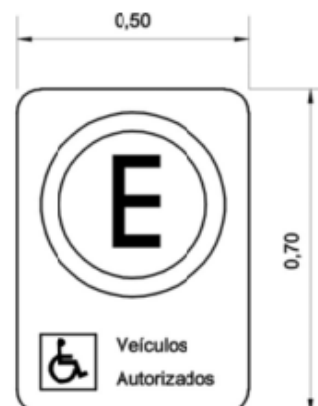


Figura 8: Estacionamento em via pública

Fonte: ABNT 2004, p. 62

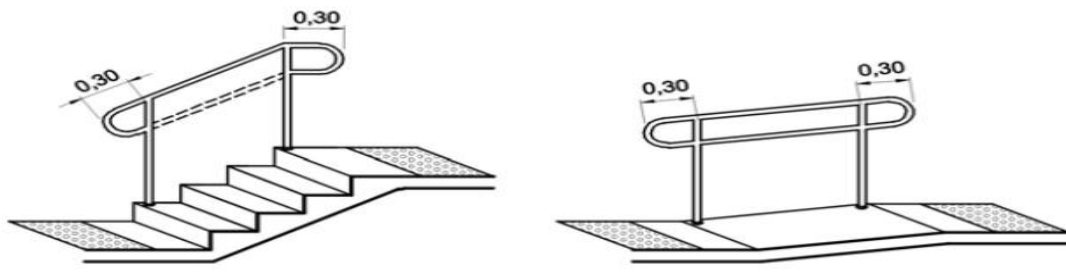


Figura 9: Escada e rampa com corrimão e piso antiderrapante

Fonte: ABNT 2004, p. 47

Os dormitórios não devem estar excluídos dos demais, mas devem estar presentes em toda infraestrutura e em todos os meios de serviços, tendo móveis acessíveis tanto na recepção quanto nos quartos. As portas dos banheiros e quartos devem ter um puxador horizontal, associado à maçaneta e deve estar localizado a uma distância de 10 cm da face onde se encontra a dobradiça e com comprimento igual à metade da largura da porta como mostra a figura 10, ABNT 9050 (2004).

Já as dimensões do mobiliário dos dormitórios acessíveis devem atender às condições de alcance manual, visual e ser dispostos de forma a não obstruírem uma faixa livre mínima de circulação interna de 0,90 m de largura, prevendo área de manobras para o acesso ao sanitário, camas e armários. Deve haver pelo menos uma área com diâmetro de no mínimo 1,50 m que possibilite um giro de 360°, conforme figura 153. A altura das camas deve ser de 0,46 m, conforme a figura 11, ABNT 9050 (2004).

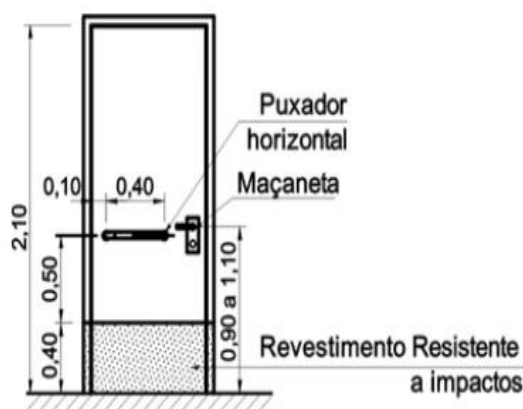


Figura 10: Portas

Fonte: ABNT 2004. p. 50

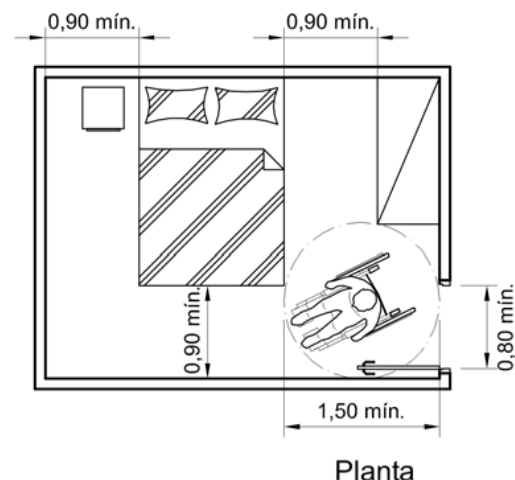


Figura 11: Mínima circulação nos dormitórios

Fonte: ABNT 2004, p. 82

Além disso, conforme a ABNT (2004) os banheiros para serem acessíveis suas instalações de bacias sanitárias devem apresentar áreas de transferência lateral, perpendicular e diagonal e precisam apresentar a devida elevação, como mostra a figura 12 e 13. Os espelhos devem ser instalados em posição vertical, a altura da borda inferior deve ser de no máximo 0,90 m e a da borda superior de

no mínimo 1,80 m do piso acabado, quando o espelho for inclinado em 10° em relação ao plano vertical, a altura da borda inferior deve ser no máximo 1,10 m e a da borda superior de no mínimo 1,80 m do piso acabado e as pias devem ser rebaixadas como mostra a figura 14. A localização das barras de apoio deve atender à seguinte condição, conforme a figura 15:

Junto à bacia sanitária, na lateral e no fundo, devem ser colocadas barras horizontais para apoio e transferência, com comprimento mínimo de 0,80 m, a 0,75 m de altura do piso acabado (medidos pelos eixos de fixação). A distância entre o eixo da bacia e a face da barra lateral ao vaso deve ser de 0,40 m, estando esta posicionada a uma distância mínima de 0,50 m da borda frontal da bacia. A barra da parede do fundo deve estar a uma distância máxima de 0,11 m da sua face externa à parede e estender-se no mínimo 0,30 m além do eixo da bacia, em direção à parede lateral. (Cartilha: manual de turismo acessível 2004, p.67).

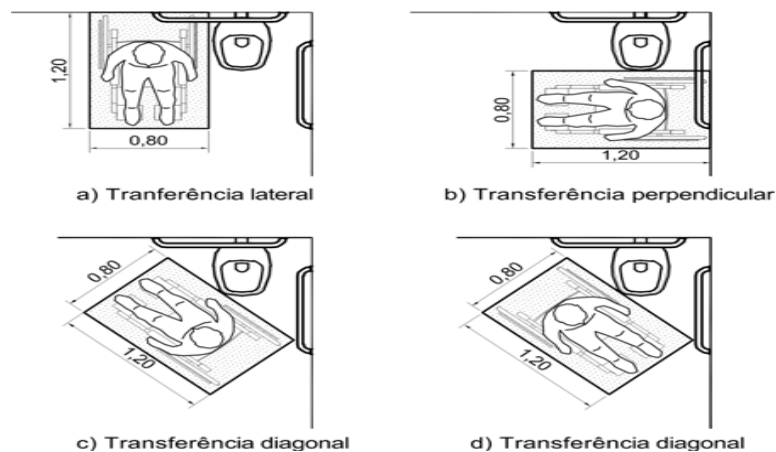


Figura 12- Áreas de transferência para bacia sanitária

Fonte: Cartilha: manual de turismo acessível ABNT 2004, p. 66

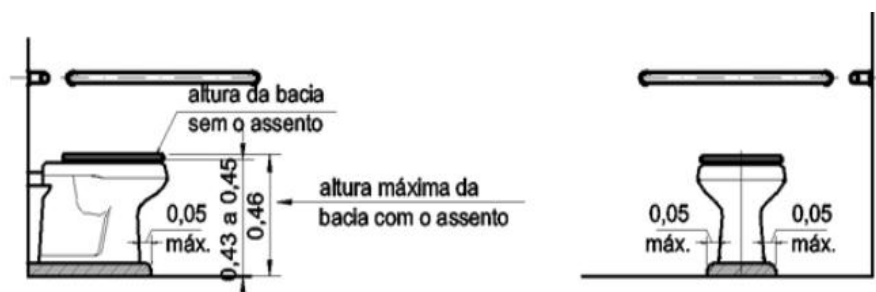


Figura 13: Bacia sanitária elevada

Fonte: ABNT 2004, p. 69

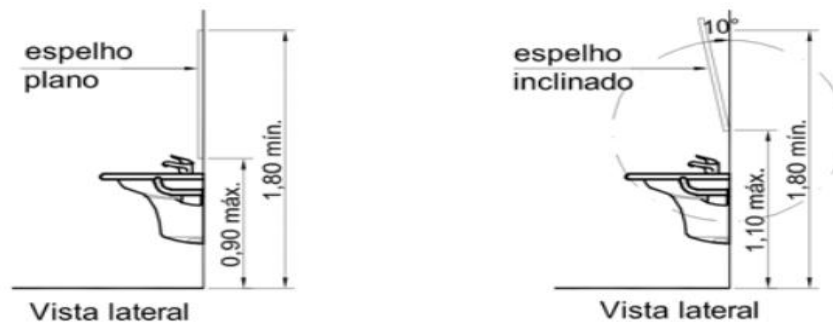


Figura 14: Espelhos e pias rebaixados

Fonte: ABNT 2004, p. 77

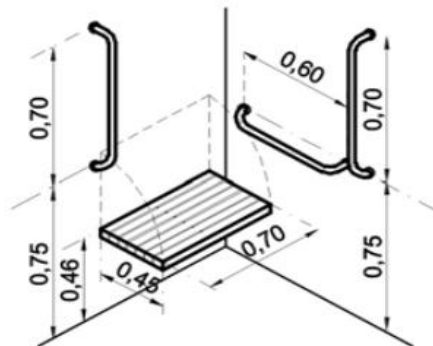


Figura 15: Barras de apoio

Fonte: ABNT 2004, p. 72

Com relação aos empreendimentos que possuem piscina na área de lazer, as normas da (ABNT 2004, p. 86-87) apresentam:

O piso no entorno das piscinas não deve ter superfície escorregadia ou excessivamente abrasiva. As bordas e degraus de acesso à água devem ter acabamento arredondado;

O acesso à água deve ser garantido através de degraus, rampas submersas, bancos para transferência ou equipamentos de transferência;

A escada ou rampa submersa deve possuir corrimãos em três alturas, de ambos os lados, nas seguintes alturas: 0,45m, 0,70m e 0,92m. A distância livre entre os corrimãos deve ser de no mínimo 0,80m e no máximo 1,00m, conforme a figura 16;

Sempre que os parques, praças e locais turísticos admitirem pavimentação, mobiliário ou equipamentos edificados ou montados, estes devem ser acessíveis;

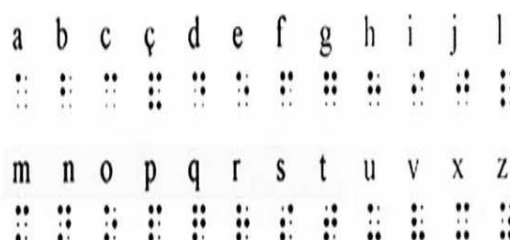
O piso das rotas acessíveis deve ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição, que não provoque trepidação em dispositivos com rodas (cadeira de rodas ou carrinho de bebê);

Technical drawing of a staircase showing dimensions and levels. The drawing includes the following labels and dimensions:

- nível d'água**: Water level line.
- 0,30**: Horizontal distance from the water level to the start of the staircase.
- máx. 0,20**: Maximum vertical rise of a single step.
- 0,10**: Vertical distance from the water level to the top of the first step.
- 0,46 mín.**: Minimum horizontal distance between steps.
- 0,30**: Horizontal distance from the top of the last step to the right edge of the drawing.
- 0,45**: Vertical distance from the top of the last step to the top of the wall.
- 0,70**: Vertical distance from the top of the last step to the top of the wall.
- 0,92**: Total vertical distance from the top of the last step to the top of the wall.

Fonte: ABNT 2004, p. 86

Fonte: Manual de turismo acessível 2009, p. 44



Fonte: Manual de turismo acessível 2009, p. 46

Dessa forma, entende-se que as normas da ABNT 9050: 2004 possibilitam certa segurança para os clientes, proporcionando confiança nos quesitos de infraestrutura e serviços nos empreendimentos, porém essas normas na prática deixam muito a desejar, gerando insatisfação para os clientes, ocorrendo em alguns casos à falta de equipamento, de serviço e até mesmo da própria acessibilidade em determinados ambientes.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 Caracterização do estudo

A presente pesquisa caracteriza-se como exploratória-descritiva, fazendo uso da abordagem qualitativa.

Para Gaya (2008) a pesquisa descritiva pode ser caracterizada quando procura analisar os fenômenos, definir os seus pressuposto e identificar suas estruturas, esclarecendo as relações com outras variáveis.

Dencker (1998) afirma que uma pesquisa exploratória é um planejamento flexível que geralmente utiliza entrevistas e levantamento bibliográfico.

Além disso, a análise qualitativa:

Preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamentos. (LAKATOS 2004, p. 267).

Dessa maneira, entende-se que a análise qualitativa está além da quantidade numérica, através dela os dados analisados possuem uma maior explicação do desenvolvimento das atividades que irão ser pesquisadas e analisadas.

Com relação a esse tipo de pesquisa, de forma geral, apresenta-se como sendo uma pesquisa que é mais utilizada por pesquisadores que atuam nas áreas de humanas e que possuem preocupação com a atuação prática. Além disso, essa pesquisa é também utilizada por empresas e instituições educacionais.

3.2 Universo da pesquisa

O universo da pesquisa são as pousadas de Ponta Negra, em Natal/RN. Segundo dados do levantamento realizado pela Secretaria Estadual de Turismo em 2008, existem 52 pousadas na região. Essas pousadas possuem entre 4 e 32 Unidades Habitacionais (UHs). Para a pesquisa, foram consideradas as pousadas com o mínimo de 15 UHs, por acreditar que as pousadas muito pequenas não

apresentariam condições de acessibilidade. Assim, a quantidade de pousadas que entraram nesse recorte caiu para 26.

Segundo Pereira (2010), p.75 “(...) amostra é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano”. Entende-se então que amostra é apenas uma determinada quantidade de pessoas ou de algo que se pretende pesquisar, desde que faça parte de algum plano (pesquisa).

Na presente pesquisa, utilizou-se a amostragem não probabilística, que segundo Costa e Costa (2011), p.44 “(...) é aquela em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende ao menos, em parte, do julgamento do pesquisador”.

Dessa forma, das 26 pousadas que possuíam o mínimo de 15 Unidades Habitacionais, foram investigadas 11 pousadas, das quais 5 possuem entre 15 e 20 UHs, 3 possuem entre 20 e 30 UHs e 3 possuem mais de 30 UHs. A relação das pousadas pesquisadas está apresentada no Quadro 4. Ressalta-se que foram priorizadas as pousadas localizadas próximas à orla marítima, em regiões de grande fluxo turístico.

Quadro 4- Pousadas da visita técnica e UHs

POUSADAS DA VISITA TÉCNICA	UNIDADES HABITACIONAIS
Aral pousada hotel	15 UHS
Pousada Porta do Sol	16 UHS
Pousada Terra de Minas	16 UHS
Pousada Manga Rosa	16 UHS
Pousada Marítimos	18 UHS
Pousada Universitário	20 UHS
Pousada SESC de Ponta Negra	22 UHS
Pousada o Tempo e o Vento	22 UHS
Hotel pousada Arco Íris	32 UHS
Hotel pousada Azzurra	32 UHS
Hotel pousada Sol	32 UHS

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

3.3 Instrumentos da pesquisa

Foram utilizados dois instrumentos de coleta de dados. O primeiro consistiu em um roteiro de entrevistas semiestruturado, destinado a pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, com o intuito de compreender os principais problemas e dificuldades que essas pessoas e seus acompanhantes sentem ao tentar usufruir dos ambientes da cidade, dos transportes para se locomover e da relação social entre esse público abordado e o público que não apresenta essas características, possibilitando assim que a pesquisadora conseguisse se envolver nesse processo e ficar mais atenta às reais necessidades desse público.

O segundo instrumento consistiu em um check-list baseado nas questões de acessibilidade dos equipamentos de hospedagem do formulário elaborado pelo Ministério do Turismo para realização do Inventário da Oferta Turística. Após a realização de algumas adaptações, o check-list utilizado foi composto por 17 itens, analisando aspectos como: infraestrutura adequada, sinalização, serviços e estacionamento, com a finalidade de identificar a acessibilidade para o público abordado na pesquisa.

3.4 Coleta dos dados

Nessa pesquisa foram coletados dados qualitativos. Segundo Pereira (2010) a pesquisa qualitativa apresenta uma relação entre o sujeito e o mundo real, sendo esta um vínculo entre a subjetividade do sujeito e o mundo objetivo, que não pode ser expressa por números.

Num primeiro momento, foi realizada uma visita técnica na Associação de Orientação aos deficientes (ADOTE) no dia 3 de Abril de 2013. A ADOTE é uma associação filantrópica, sem fins lucrativos que foi fundada há 30 anos e atende pessoas que possuem deficiência (física, mental, intelectual, paralisia cerebral e auditiva) e pessoas com mobilidade reduzida. A associação é assistida pelo Sistema Único de Saúde (SUS), e atende as diversas faixas etárias desde crianças até idosos, possibilitando dessa forma a inclusão e o bem estar dessas pessoas na sociedade.

Na ADOTE foram realizadas nove entrevistas, dessas nove pessoas entrevistadas cinco apresentam deficiência e quatro possuem mobilidade reduzida, como consta nos apêndices da pesquisa. Durante a visita foi explicado o objetivo e a importância da visita e desse trabalho, pois através dessas entrevistas seria possível compreender e obter informações relacionadas aos principais problemas e dificuldades que eles enfrentam e conseqüentemente iriam apresentar quais sugestões que podem ser feitas ou melhoradas para que esses problemas e dificuldades sejam diminuídos ou até mesmo inexistentes, pois dessa maneira a pesquisadora estaria fazendo parte desse mesmo universo.

Num segundo momento, foram realizadas visitas técnicas nas 11 pousadas selecionadas do bairro de Ponta Negra, para verificar as condições de acessibilidade e serviços oferecidos para o público em questão. Essas visitas foram feitas no período de 16 a 20 de abril de 2013 no turno da tarde e duraram em média 45 minutos em cada pousada. Das 11 pousadas visitadas apenas 3 não permitiram que a pesquisadora tirasse fotografias dos ambientes internos, sendo elas: Aral hotel pousada, pousada Porta do Sol e a pousada Marítimos, porém as demais permitiram tanto a observação do local como as fotografias, possibilitando um enriquecimento do trabalho.

Além disso, durante as visitas técnicas a pesquisadora teve a oportunidade de conversar com algumas pessoas que trabalham nessas pousadas, afim de obter conhecimentos relacionados a profissionais qualificados e capacitados que utilizem a língua brasileira de sinais e sobre quais serviços as pousadas oferecem para as pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida.

3.5 Análise dos dados

Para realizar a análise dos dados, a pesquisadora se baseou na Norma 9050: 2004 da ABNT, nas fotografias que registram e identificam características com relação à acessibilidade, aos serviços e quanto aos principais problemas encontrados para os deficientes e/ou pessoas com mobilidade reduzida, através do preenchimento do check-list nas pousadas.

Logo após a organização dos dados a próxima etapa foi transcrever todas as análises que foram observadas e descritas, juntamente com todo material coletado, permitindo de maneira significativa à apresentação dos dados da pesquisa. Obtendo dessa forma, uma verificação para saber se as pousadas apresentam uma infraestrutura e serviços adequados para o público abordado sejam eles turistas ou a própria população da local.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Caracterização das pousadas

A seguir, serão descritas as condições de acessibilidade e os serviços oferecidos por cada uma das 11 pousadas pesquisadas, as quais estão localizadas no bairro de Ponta Negra, região de grande fluxo turístico e que apresenta um cenário importante tanto na parte cultural, social e econômica da cidade de Natal/RN.

4.1.1 Aral hotel pousada

A Aral hotel pousada é composta por 15 UHs e 54 leitos e encontra-se no endereço Av. Erivan França, nº 34, Ponta Negra. A pousada também disponibiliza um site www.pousadaaral.com.br, seu e-mail: arceniojs@uol.com.br e o telefone (84) 3219-2369 para que os clientes possam manter contato e observar as características da pousada.

Como já foi citado anteriormente a pesquisadora não foi autorizada para tirar fotos do ambiente interno, porém a pesquisadora pôde fazer as observações com relação a acessibilidade e os serviços que a pousada apresenta.

Na entrada da pousada foi verificado que existe o acesso de rampa, não possui estacionamento, pois a pousada é localizada em uma avenida movimentada. Com relação ao ambiente interno foi observado que o acesso aos quartos só é feito através de escadas, com corrimão e sem piso antiderrapante. Foi observado que na parte interna não tem as devidas sinalizações, letras aumentadas e um profissional capacitado para trabalhar para o público da pesquisa. Os quartos não apresentam o tamanho adequado das portas e do ambiente interno para a devida circulação, os móveis são antigos e não são rebaixados e também não possui sinalização.

No que se refere aos banheiros, estes não possuem portas adaptadas, bacia sanitária elevada, pia e espelho rebaixado e também não apresentam

barras de apoio. A seguir, têm-se as fotos 01 e 02 que foram tiradas da parte externa da fachada e da entrada da pousada.



Foto 01: Fachada da Aral hotel pousada
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

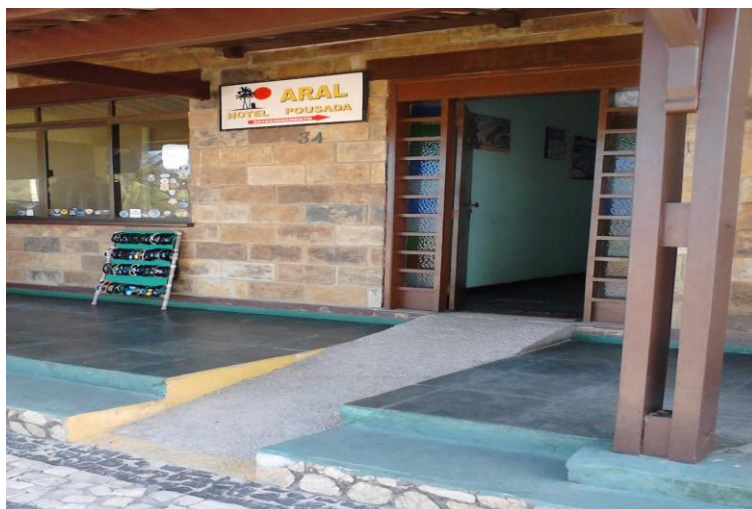


Foto 02: Entrada da Aral hotel pousada
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.2 Pousada Porta do Sol

A pousada Porta do Sol possui o endereço da Rua Francisco Gurgel, nº 9057, Ponta Negra, a pousada é formada por 16 UHs e 54 leitos também possui cadastro no Ministério de Turismo, seu site é www.pousadaportadosol.com.br,

seu e-mail é reservas@pousadaportadosol.com.br e o telefone para contato é (84) 3236-2555.

Na entrada da pousada foi observado pela pesquisadora que existe uma rampa de acesso, não existe estacionamento, os hóspedes colocam seus carros em um espaço dentro da pousada que não é adequado para um estacionamento, além disso, não possui sinalização, conforme pode ser observado nas fotografias 03 e 04.



Foto 03: Fachada da pousada Porta do Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

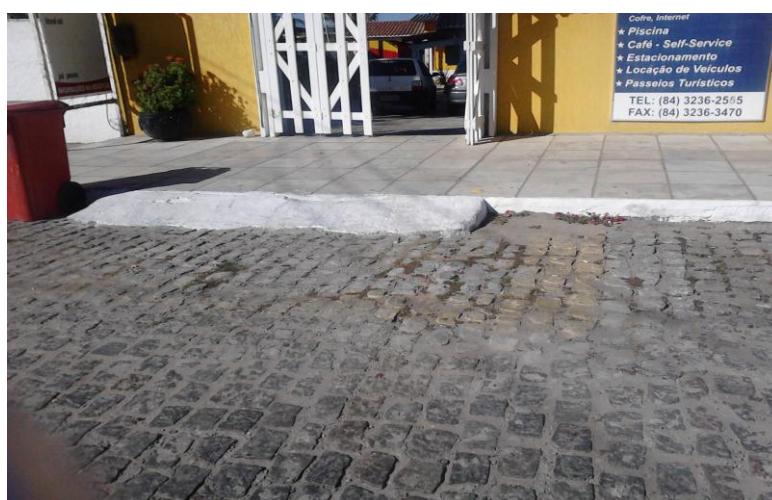


Foto 04: Entrada da pousada Porta do Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos quartos foi verificado que alguns possuem escadas com corrimão e piso antiderrapante para poder ter acesso, outros não possuem, os quartos não apresentam o espaçamento adequado tanto da porta quanto do ambiente interno, a mobília não é apropriada para o público da pesquisa. Os banheiros também não são adaptados, não apresentam nenhum tipo de acessibilidade com relação a pia, espelhos, bacias sanitárias e barras de apoio com braile. A seguir as fotos 05 e 06 mostram a entrada dos quartos



Foto 05: Entrada dos quartos da pousada Porta do Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 06: Ambiente interno da pousada Porta do Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No ambiente interno da pousada foi verificado pela pesquisadora que os ambientes deixam muito a desejar no quesito de sinalização, infraestrutura adequada e serviços. A pousada apresenta somente algumas rampas e escadas com corrimãos, na área de lazer a piscina não possui escada nem barras de ferro ao redor, além disso, estão faltando algumas cerâmicas na piscina o que complica mais ainda a acessibilidade que não acontece nesse local para os hóspedes com deficiência e/ou mobilidade reduzida, como mostra a foto 07.



Foto 07: Piscina da pousada Porta do Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.3 Pousada Terra de Minas

A pousada Terra de Minas é formada por 16 UHs e 48 leitos e seu endereço é: Rua Des. João Vicente da Costa, 8896, Ponta Negra tendo como site www.pousadaterrademinas.com.br e telefone (84) 3219-6076. A seguir têm-se a foto 08 da faixa da pousada Terra de Minas.



Foto 08: Fachada da pousada Terra de Minas
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na pousada Terra de Minas foi verificado que na entrada existe uma escada com corrimão, porém o acesso não pode ser feito pelos cadeirantes e, além disso, as escadas não possuem piso antiderrapante. Também foi observado pela pesquisadora que nessa pousada não tem estacionamento e nenhum tipo de sinalização, incluindo de embarque e desembarque, como mostra a foto 09 a seguir.



Foto 09: Entrada da pousada Terra de Minas
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No ambiente interno foram observados que existem somente corrimãos para se apoiar e subir nas escadas, mas não possui nenhuma sinalização, piso antiderrapante, acesso para cadeirantes, telefone ou interfones para comunicação, como mostra a foto 10.

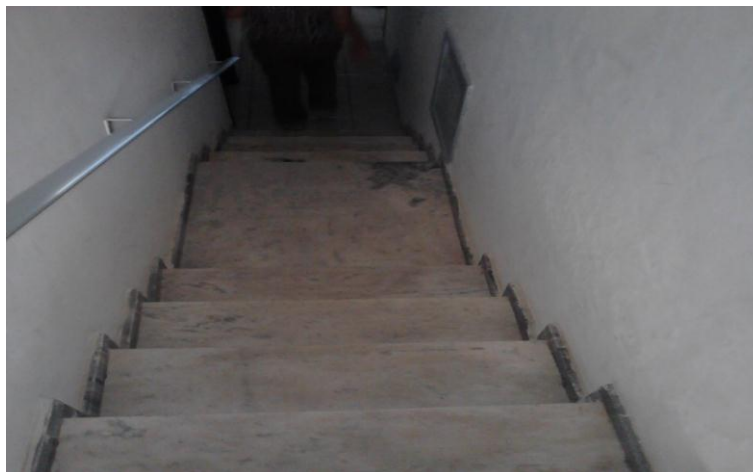


Foto 10: Ambiente interno da pousada Terra de Minas
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os quartos possuem um amplo espaço para a circulação, mas não tem as medidas de espaçamento correto nas portas, não apresenta mobília adequada e os banheiros não possuem o mínimo de acesso, pois não apresentam bacia sanitária elevada, barras de apoio próximo da bacia e na parte do banho, os espelhos e a pia não são rebaixados conforme mostra as fotos 11 e 12 a seguir.



Foto 11: Quarto da pousada Terra de Minas
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 12: Banheiro da pousada Terra de Minas
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.4 Pousada Manga Rosa

A pousada Manga Rosa está localizada na Av. Erivan França, nº 240, Ponta Negra, com telefone (84) 3219-0508. A pousada conta com 16 UHs e 45 leitos, e possui um e-mail para comunicação entre os clientes e a pousada.

Na entrada da pousada foi verificado pela pesquisadora que existem poucas vagas de estacionamento, não possui vaga destinada para deficientes, mas existe uma vaga com a sinalização de embarque e desembarque. O acesso para a entrada da pousada se dá através de um piso nivelado, na recepção o balcão não é rebaixado, dificultando a comunicação do público abordado na pesquisa com a recepcionista. Na parte interna da pousada não existem telefones e interfones adaptados, sinalização, letras aumentadas, serviços como: carrinhos e cadeiras de rodas disponíveis para pessoas deficientes e/ou mobilidade reduzida e também não apresenta profissional para lidar com esse público. A seguir têm-se as fotos 13 e 14, com a faixa e a entrada da pousada Manga Rosa.



Foto 13: Fachada da pousada Manga Rosa
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

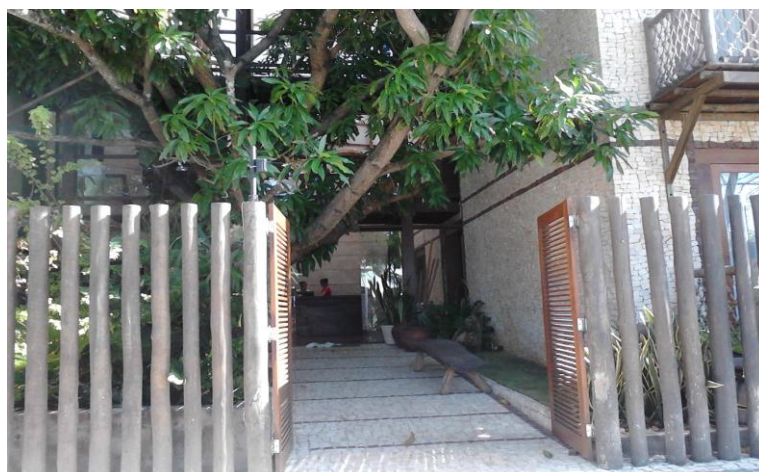


Foto 14: Entrada da pousada Manga Rosa
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos quartos estes apresentam o espaçamento adequado tanto das portas como da circulação interna, porém a mobília do quarto não é rebaixada, como pode ser verificado na foto 15.



Foto 15: Quarto da pousada Manga Rosa
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação as banheiros da pousada Manga Rosa foi observado que apresenta barras de apoio tanto atrás do vaso sanitário como na parte do banho, porém nas barras de apoio não foi identificado o braile para os deficientes visuais utilizarem essas barras, a porta apresenta o espaçamento correto. Já a bacia sanitária não possui a elevação adequada e as pias juntamente com o espelhos não possuem o rebaixamento adequado, como mostram as fotos 16 e 17 a seguir.



Foto 16: Banheiro da pousada Manga Rosa:
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

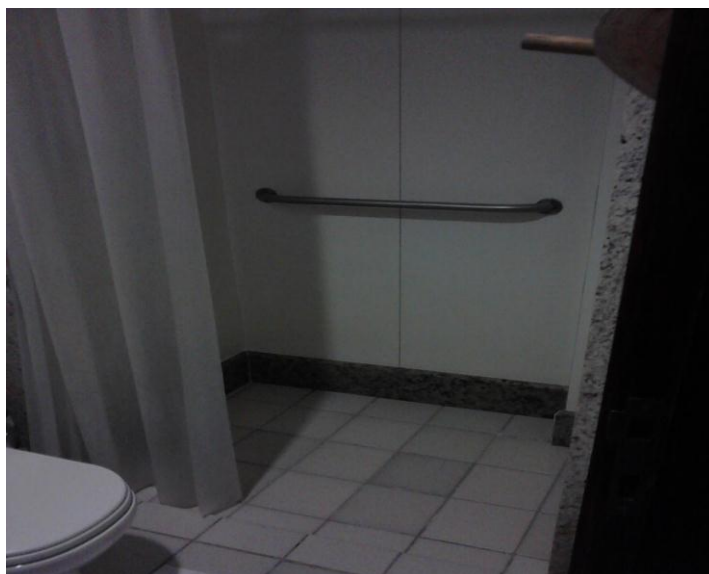


Foto 17: Parte do banho do banheiro da pousada Manga Rosa

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.5 Pousada Marítimos

Na pousada Marítimos existem 18 UHs e 51 leitos, encontra-se situada no endereço Rua Des. João Vicente da Costa, nº 8912, no bairro de Ponta Negra, com site www.pousadamarítimos.com.br e telefone (84) 3086-1580. Na visita técnica a pesquisadora não foi autorizada a tirar fotografias do ambiente interno, porém foi observado que na parte interna a infraestrutura deixa muito a desejar, não possui sinalização, balcão rebaixado, o acesso aos quartos é feito através de escadas com corrimãos sem piso antiderrapante, as portas e os quartos não apresentam espaçamentos adequados e os banheiros não tem barras de apoio, bacia sanitária elevada e nem rebaixamento da pia e do espelho, a pousada também não tem profissionais para lidar com deficientes e pessoas com mobilidade reduzida. A seguir na foto 18 tem-se a faixada da pousada marítimos.



Foto 18: Fachada da pousada Marítimos
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na entrada da pousada foi observado que não existem rampas, existem poucas vagas de estacionamentos, sem sinalização para deficientes apresentando somente a sinalização de embarque e desembarque para os hóspedes, como mostram as fotos 19 e 20 da pesquisa.



Foto 19: Entrada da pousada Marítimos
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 20: Estacionamento da pousada Marítimos
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.6 Pousada Universitária

A pousada Universitária possui em sua estrutura 20 UHs e 58 leitos, tendo como endereço a Av. Erivan França, nº 43, Bairro de Ponta Negra. A pousada também possui um e-mail para as pessoas manterem contato, sendo este: pousada_universitaria@yahoo.com.br e telefone 8846-6996. A pousada está passando por um período de reforma, para fazer alguns reparos, porém foi permitida a entrada da pesquisadora no local.

Na entrada da pousada Universitária foi verificado pela pesquisadora que não possui escada, possui uma rampa, a mobília da recepção não é rebaixada, não possui estacionamento, pois a pousada fica em uma avenida de muita circulação de transportes, também não apresenta sinalização, como pode ser percebida nas fotos 21 e 22.



Foto 21: Fachada da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 22: Entrada da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação à parte de circulação interna foi observado que o acesso ao restaurante, sala de jogos e quartos é feito somente através de escadas, que apresentam corrimão, porém o piso não é antiderrapante. No ambiente interno não foi identificado telefone e interfones adaptados, placas de sinalização, letras aumentadas e profissionais para trabalhar com o público da pesquisa, como mostra a foto 23.

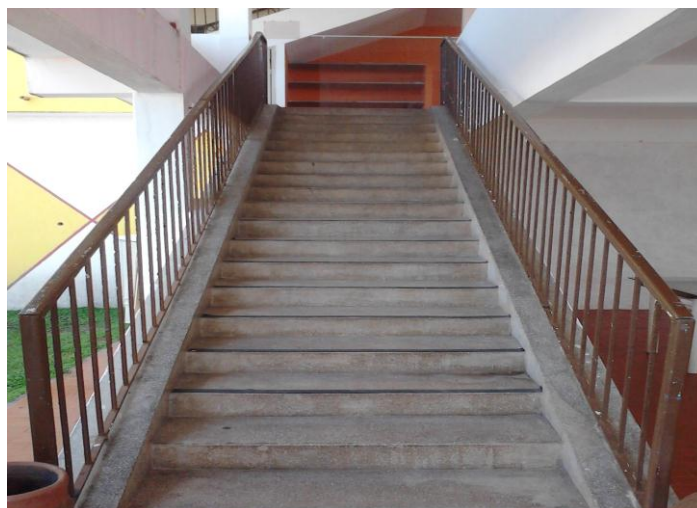


Foto 23: Ambiente interno da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Nos quartos da pousada Universitária foi verificado pela pesquisadora que as portas não apresentam os espaçamentos corretos, o espaço para a circulação dentro do quarto também é inviável, pois existe uma proximidade de uma cama para outra, a mobília é antiga e não possui rebaixamento, conforme aparece na foto 24.



Foto 24: Quarto da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos banheiros foi verificado que não possuem a infraestrutura adequada conforme a ABNT 9050 2004, o banheiro não possui barras de apoio,

pia e espelho rebaixado e a bacia sanitária não apresenta a elevação adequada, ou seja, os banheiros não são acessíveis, como aparece na foto 25 da pesquisa.



Foto 25: Banheiro da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No que diz respeito à área de lazer da pousada foi observado que na piscina existe uma escada, mas não possui barras de apoio e a piscina não é composta de cerâmica o que possibilita que algumas pessoas possam sofrer acidentes, como aparece na foto 26.



Foto 26: Piscina da pousada Universitária
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.7 Pousada SESC Ponta Negra

A pousada SESC de Ponta Negra é composta de 22 UHs e 55 leitos e se encontra no endereço: Rua Des. João Vicente da Costa, 8900 Ponta Negra, com e-mail www.sesc.com.br e telefone (84) 3219-6244. Na pousada foi observado que a acessibilidade deixa muito a desejar, pois os ambientes não são acessíveis o que prejudica o local. A seguir têm-se a foto 27 da faixa da pousada



Foto 27: Pousada SESC Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No estacionamento da pousada SESC de Ponta Negra foi observado que não existe vaga destinada para pessoas deficientes, no local existem poucas vagas, não apresentam nenhuma sinalização, não foi encontrado rampas para o acesso dessas pessoas e, além disso, o acesso da entrada da pousada é feito somente através de escadas que não possuem piso antiderrapante, porém nas escadas da entrada existe corrimão para as pessoas se apoiarem, como mostram as fotos 28 e 29.



Foto 28: Estacionamento da pousada SESC Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 29: Ambiente interno da pousada SESC de Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na entrada do quarto foram verificados que os espaçamentos das portas não são adequados, os quartos apresentam o tamanho correto para ocorrer à circulação, mas não possuem as mobílias rebaixadas, ou seja, não são acessíveis, como aparece nas fotos 30 e 31.

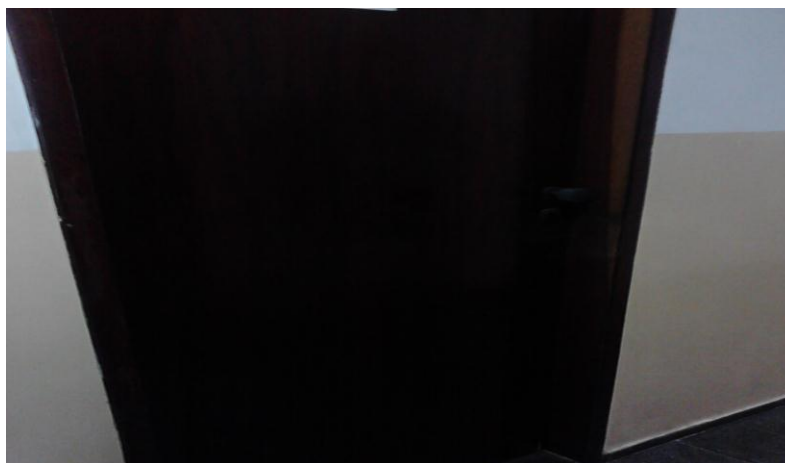


Foto 30: Porta do quarto da pousada SESC de Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 31: Quarto da pousada SESC de Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação ao banheiro foi verificado que este não possui espaçamento adequado, espelho e pia rebaixada, a bacia sanitária não apresenta a elevação adequada conforme as normas da ABNT 9050 2004, não foram identificadas barras de apoio na parte interna do banheiro o que compromete a acessibilidade nesse local, como mostra a foto 32.

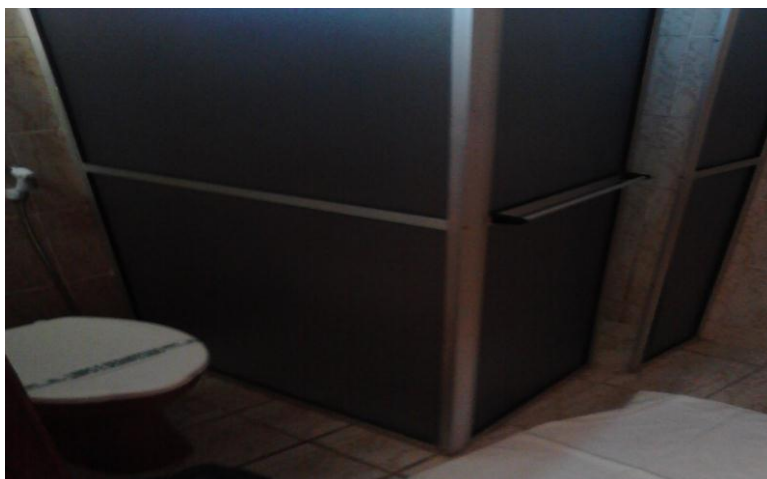


Foto 32: Banheiro da pousada SESC de Ponta Negra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.8 Hotel pousada o Tempo e o Vento

O hotel pousada o Tempo e o Vento é formado por 22 UHs e 54 leitos e encontra-se no endereço Rua Eliás Barros, nº66, Ponta Negra. A pousada possui um site no qual os clientes podem observar a pousada, www.otempoeovento.com.br e também possui um e-mail hotel@otempoeovento.com.br e telefone (84) 3219-2526.

Na entrada do hotel pousada pode-se verificar que existem poucas vagas de estacionamento e não possui vaga para deficientes, também foi verificado que não existe sinalização de embarque e desembarque. O acesso para a entrada da pousada só é feito através de escadas com corrimão e piso antiderrapante, como mostra as fotos 33, 34 e 35.



Foto 33: Fachada da entrada do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 34: Estacionamento do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

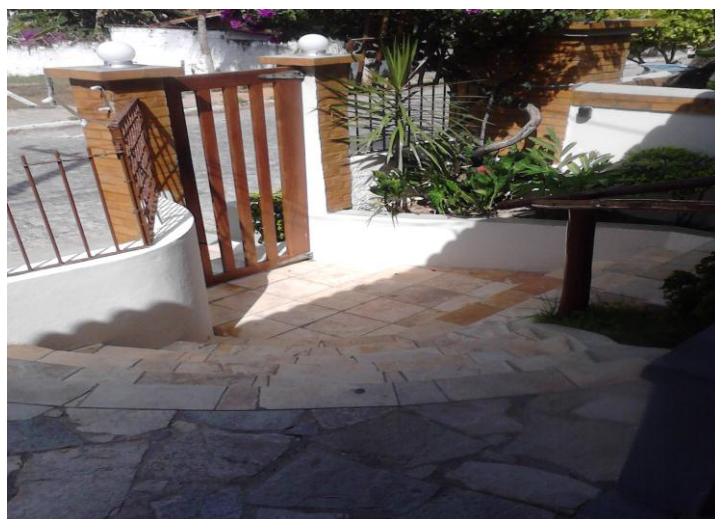


Foto 35: Escada da entrada do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os quartos da pousada possuem um espaçamento adequado para a circulação juntamente com as portas, porém a mobília não possui rebaixamento, deixando assim muito a desejar nesse quesito, conforme a foto 36.



Foto 36: Quarto do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os banheiros também apresentam espaçamento adequado, mas não apresentam a pia e o espelho rebaixado, as barras de apoio do lado da bacia sanitária e na parte do banho e, a bacia sanitária não apresenta a elevação adequada, como aparece na foto 37 da pesquisa.

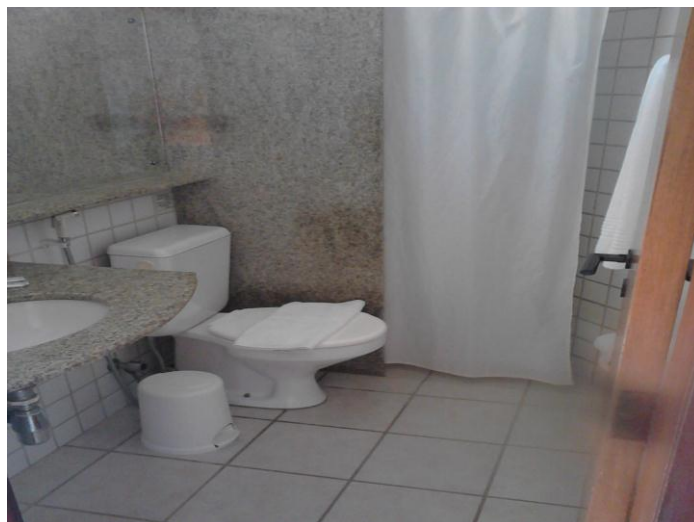


Foto 37: Banheiro do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No ambiente interno da pousada a pesquisadora observou que existem algumas rampas, mas para chegar às rampas é preciso primeiramente passar pelas escadas que não possuem corrimão e piso antiderrapante. Além disso,

observou-se que na circulação interna não possui sinalização, letras aumentadas, carrinhos ou cadeiras de roda de reserva, telefones adaptados, e um profissional para trabalhar com as pessoas deficientes e/ou mobilidade reduzida. A seguir a foto 38 mostra o ambiente interno da pousada.



Foto 38: Ambiente interno do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

A piscina apresenta uma escada para se ter acesso, mas não possui barras de apoio ao seu redor e também não possui nenhuma sinalização, o que dificulta o usufruto dessa área de lazer para o público abordado, como mostra a foto 39.



Foto 39: Piscina do hotel pousada o Tempo e o Vento
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.9 Hotel pousada Arco Íris

O hotel pousada Arco Íris é formado por 32 UHs e 64 leitos seu endereço é rua Ska, l nº 9012, Ponta Negra. O hotel pousada possui cadastro no Ministério de Turismo e seu site é www.hotelarcoirismatal.com.br, tendo como e-mail reservas@hotelarcoirismatal.com.br e telefone (84) 3219-2361.

O acesso na entrada é feito somente através de escadas sem corrimão e sem piso antiaderente, possui muitas vagas de estacionamento, mas nenhuma apresenta sinalização para deficientes e sinalização de embarque e desembarque. Na recepção a mobília não é adequada e o local não apresenta nenhum profissional capacitado para deficientes e/ou mobilidade reduzida conforme mostra as fotos 40 e 41.



Foto 40: Entrada do hotel pousada Arco Íris
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 41: Estacionamento do hotel pousada Arco Íris
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na parte interna da pousada foi verificado pela pesquisadora que existem poucos acessos de rampas, a maior parte desses acessos são formados por escadas sem pisos antiderrapante, possuindo apenas corrimãos, como mostra a foto 42.

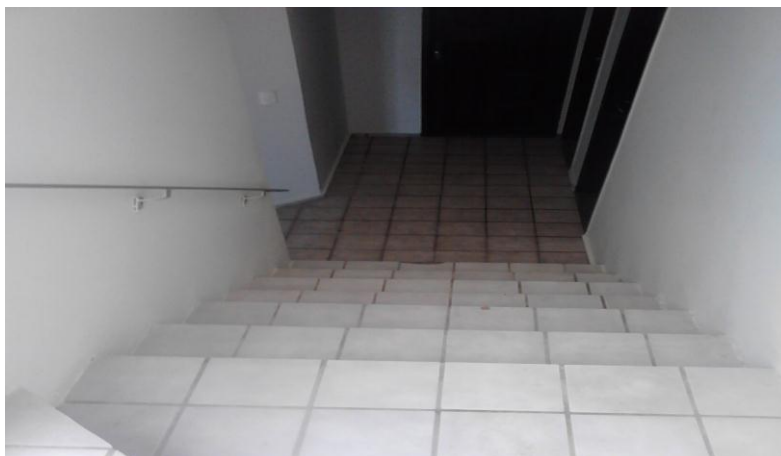


Foto 42: Ambiente interno do hotel pousada Arco íris

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Nos quartos da pousada não existem os devidos espaçamento adequado da porta, também não tem a devida circulação dentro desse ambiente conforme as normas da ABNT 9050 2004, no quarto possui uma pia sem rebaixamento e, além disso, o quarto não apresenta mobília para o uso dos hóspedes.

Os banheiros também não possuem nenhum tipo de acessibilidade, foram observados que estes não têm barras de apoio dentro do banheiro, as bacias sanitárias são de tamanhos normais sem serem elevados, as pias não são rebaixadas e não apresenta sinalização, como pode ser observado nas fotos 43 e 44.



Foto 43: Quarto do hotel pousada Arco Íris
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

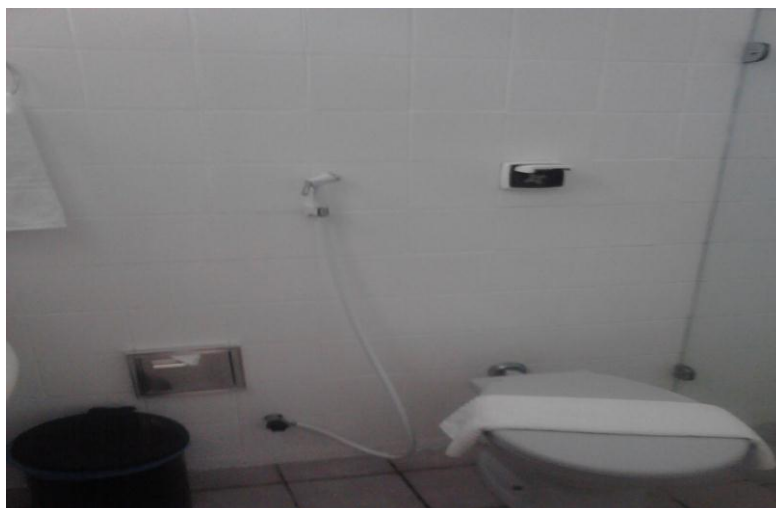


Foto 44: Banheiro do hotel pousada Arco Íris
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

A pousada Arco Íris apresenta uma área de lazer composta de uma piscina, foi observado que a piscina possui uma escada, mas não apresenta as devidas barras de apoio ao redor de toda a piscina. No local não existe sinalização e letras aumentadas para identificar o local, conforme aparece na foto 45.

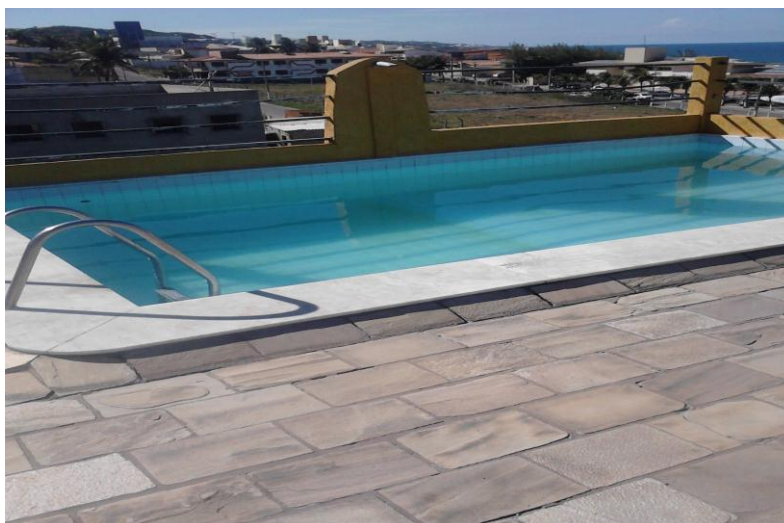


Foto 45: Piscina do hotel pousada Arco Íris
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.10 Hotel pousada Azzurra

O hotel pousada Azzurra está situado no endereço Av. Erivan França, nº 199, Ponta Negra, a pousada possui cadastro no Ministério de Turismo e conta com 32 UHs e 66 leitos, para fazer reservas as pessoas podem utilizar o e-mail: reservas@pousadaazzurra.com.br e podem verificar a pousada pelo site: www.pousadaazzurra.com.br e entrar em contato pelo telefone (84) 3219-4242..

Na entrada da pousada foi observado que existem poucas vagas para estacionamento, e não apresenta vaga destinada para deficientes, a sinalização existente no estacionamento é somente de estacionamento temporário, porém na entrada existe o acesso de rampa, como pode ser verificado na foto 46.

Na circulação interna da pousada a pesquisadora verificou que não existem serviços destinados ao público da pesquisa, serviços estes relacionados a profissionais que se comuniquem com LIBRAS, não possui letras aumentadas e nenhum tipo de sinalização.



Foto 46: Entrada do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Para que os hóspedes se desloquem para os quartos e para a área de lazer é necessário primeiramente passar por uma escada, porém essa escada apresenta piso antiderrapante e corrimão melhorando o acesso no ambiente de circulação da pousada, como pode ser verificado na foto 47 da pesquisa.

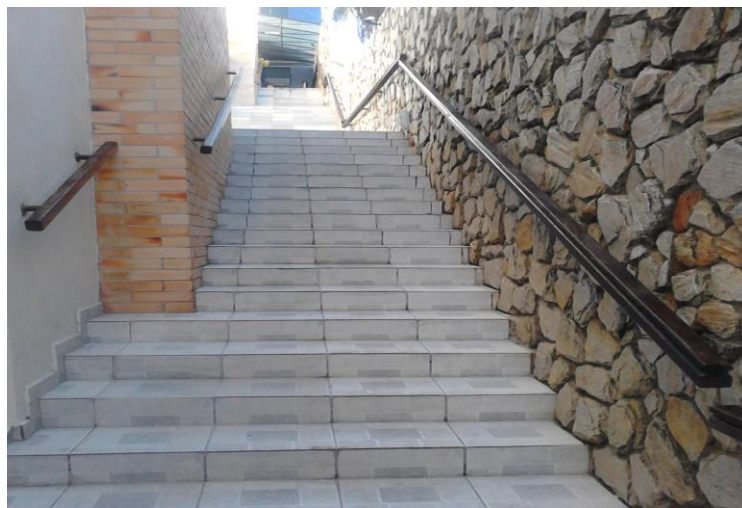


Foto 47: Ambiente interno do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos quartos a pousada apresenta as portas e a circulação interna com espaçamentos adequados, já na mobília somente o criado mudo é rebaixado facilitando o acesso, como mostram as fotos 48 e 49.

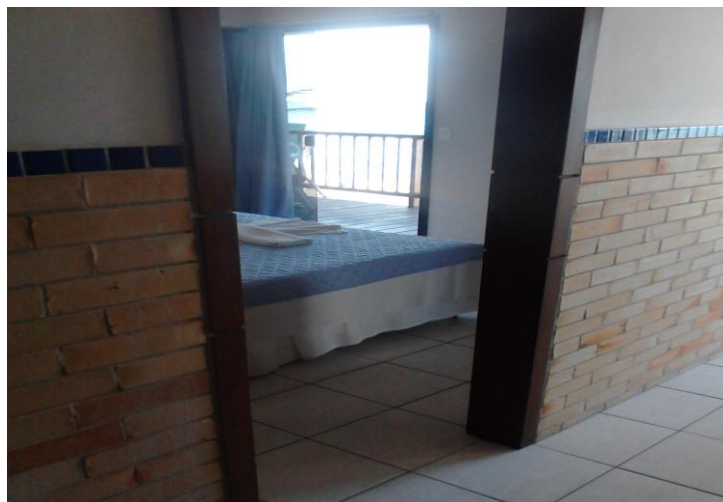


Foto 48: Porta do quarto do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 49: Quarto do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos banheiros foi observado que estes não têm acessibilidade, pois não apresentam as barras de apoio com braile para identificação e utilização de deficientes visuais e físicos, as bacias sanitárias não são elevadas e a pia com o espelho não são rebaixados, conforme mostra a foto 50.



Foto 50: Banheiro do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Na área de lazer pode-se observar que a entrada possui uma rampa, não possui telefones e interfones apropriados, não apresenta sinalização e nenhum tipo de serviço. Na piscina não existem escadas, não é formada de cerâmica, o que possibilita que as pessoas venham sofrer acidentes e também não possui barras de ferro ao redor, conforme aparece nas fotografias 51 e 52.



Foto 51: Entrada da área de lazer do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 52: Piscina do hotel pousada Azzurra
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

4.1.11 Hotel pousada Sol

O hotel pousada Sol é composto por 32 UHs e 70 leitos, com endereço Av. Erivan França, nº 11, Ponta Negra. O hotel pousada possui um e-mail hotel@hotelpousadasol.com.br para os clientes entrarem em contato, além disso, a pousada apresenta um site www.hotelpousadasol.com.br com a disponibilidade de imagens referentes a pousada e o telefone (84)3236-2107.

Na entrada da pousada foi identificado por parte da pesquisadora que o acesso é feito somente através de escadas que não apresentam piso antiderrapante, mas apresentam corrimão de ambos os lados da escada. A pousada não oferece estacionamento para os hóspedes, pois está localizada em uma avenida de muita circulação de veículos. Além disso, na entrada não existe nenhuma sinalização, letra aumentada, na recepção a mobília não é rebaixada e não possui profissional capacitado para lidar com o público abordado na pesquisa. Dessa maneira, têm-se nas fotos 53 e 54 da faixa e da entrada do hotel pousada Sol.



Foto 53: Fachada do hotel pousada Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

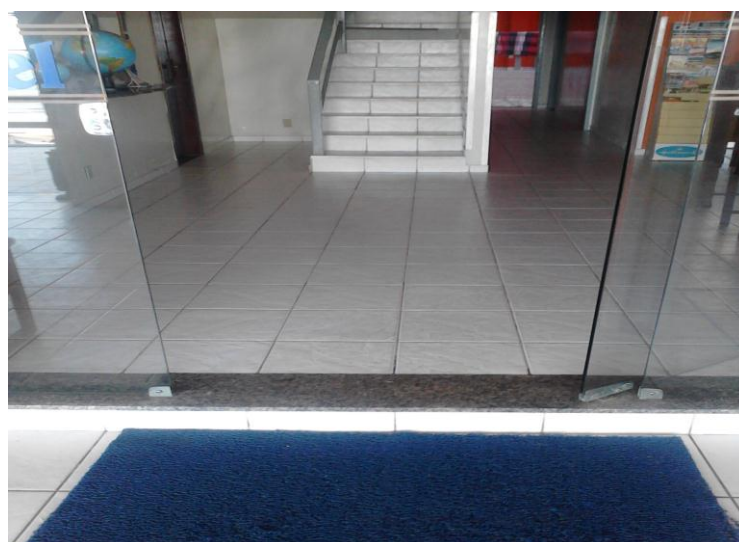


Foto 54: Entrada do hotel pousada Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Para ser feito o deslocamento dos hóspedes no ambiente interno da pousada é necessário passar pelas escadas que apresentam corrimão, porém não apresentam piso antiderrapante dificultando ainda mais o deslocamento dessas pessoas nesses lugares, como mostra a foto 55.



Foto 55: Ambiente interno hotel pousada Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Com relação aos quartos da pousada foi verificado que não possuem nenhum tipo de acessibilidade, na entrada dos quartos existem degraus que dificultam o acesso das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, não possuem espaçamento adequado das portas, porém apresenta espaçamento adequado para a circulação nesses ambientes, a mobília não é rebaixada e não existe sinalização nos ambientes, como apresentam as fotos 56 e 57.

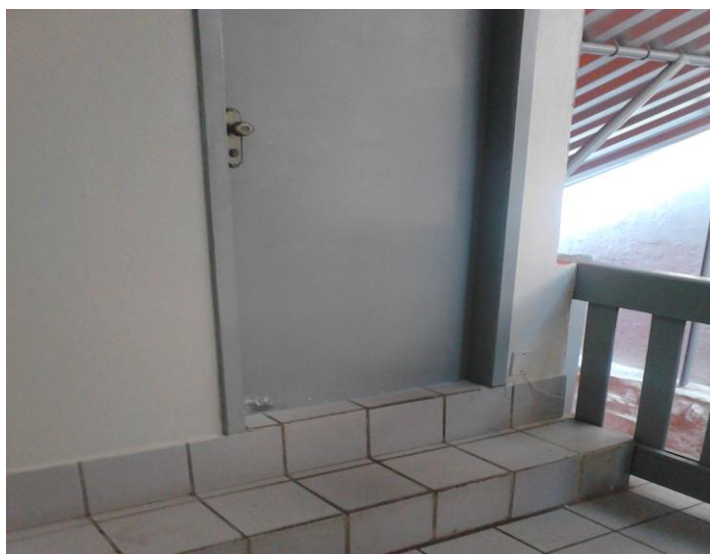


Foto 56: Porta do quarto do hotel pousada Sol
Fonte: Dados da pesquisa (2013)



Foto 57: Quarto do hotel pousada Sol

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

No que se referem aos banheiros estes não apresentam infraestrutura adequada, as portas são estreitas, não possui pia e espelho rebaixado, barras de apoio com braile nem bacia sanitária elevada para que ocorra acessibilidade nesses locais, conforme apresenta a foto 58 da pesquisa.

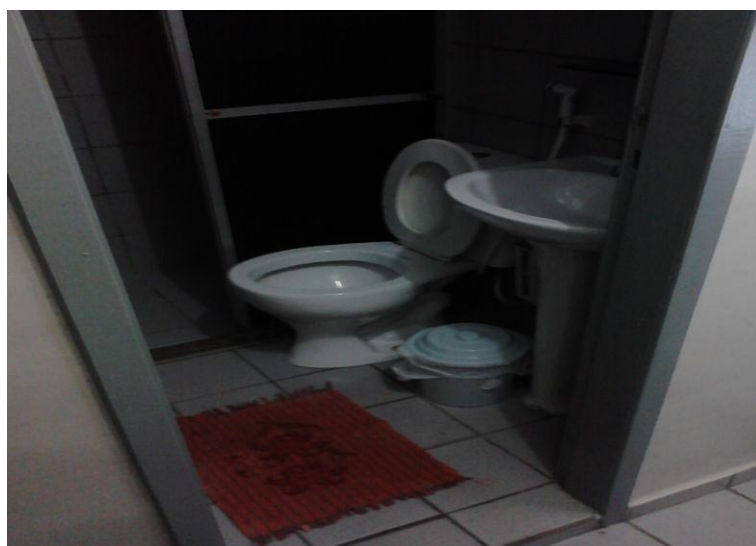


Foto 58: Banheiro do hotel pousada Sol

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

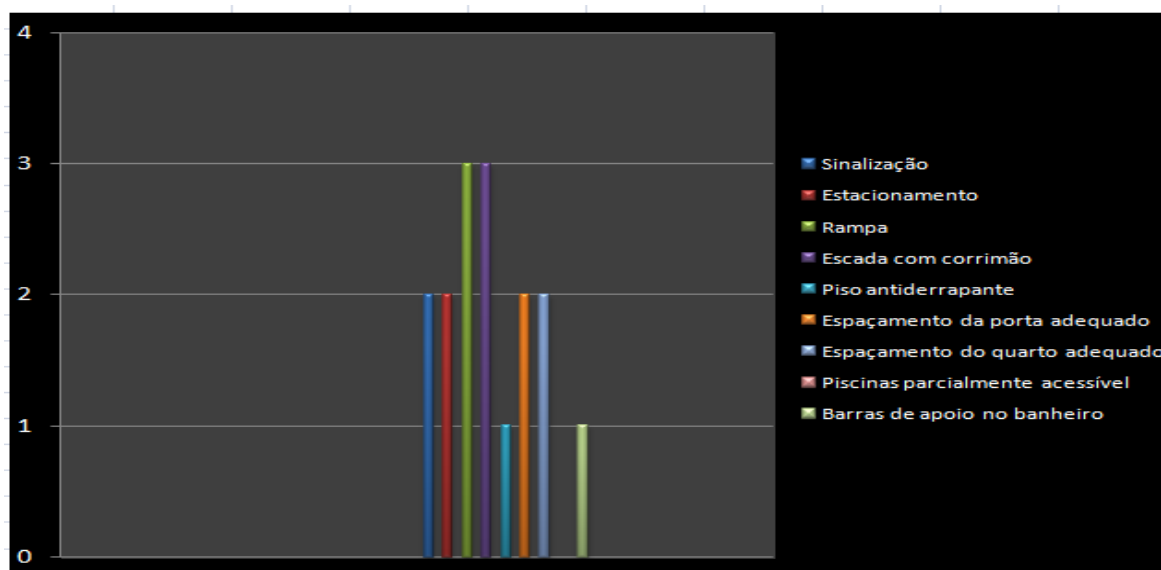
4.2 Análise geral da acessibilidade nas pousadas

A acessibilidade é um fator de fundamental importância para que um local se torne agradável e seguro, as pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida precisam que esses locais possuam as devidas adaptações tanto na infraestrutura como nos serviços. Para identificar se as pousadas de Ponta Negra estão acessíveis foi utilizado pela pesquisadora o check list retirado do Inventário Turístico, elaborado pelo Ministério do Turismo, contendo 17 tópicos que analisam de acordo com a ABNT 9050, 2004 se essas pousadas estão realmente acessíveis. Dessa maneira, nos próximos tópicos seguem a descrição dos principais itens que estão presentes no check list e, que foram analisados nas onze pousadas.

4.2.1 Infraestrutura das pousadas

Segundo as normas técnicas da ABNT 9050 2004, todos os espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos que vierem a ser projetados, construídos, montados ou implantados, bem como as reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, devem apresentar a acessibilidade. Dessa forma, pode-se observar através do gráfico 2 a quantidade de pousadas que possuem de 15 a 20 UHs e suas características relacionadas a acessibilidade.

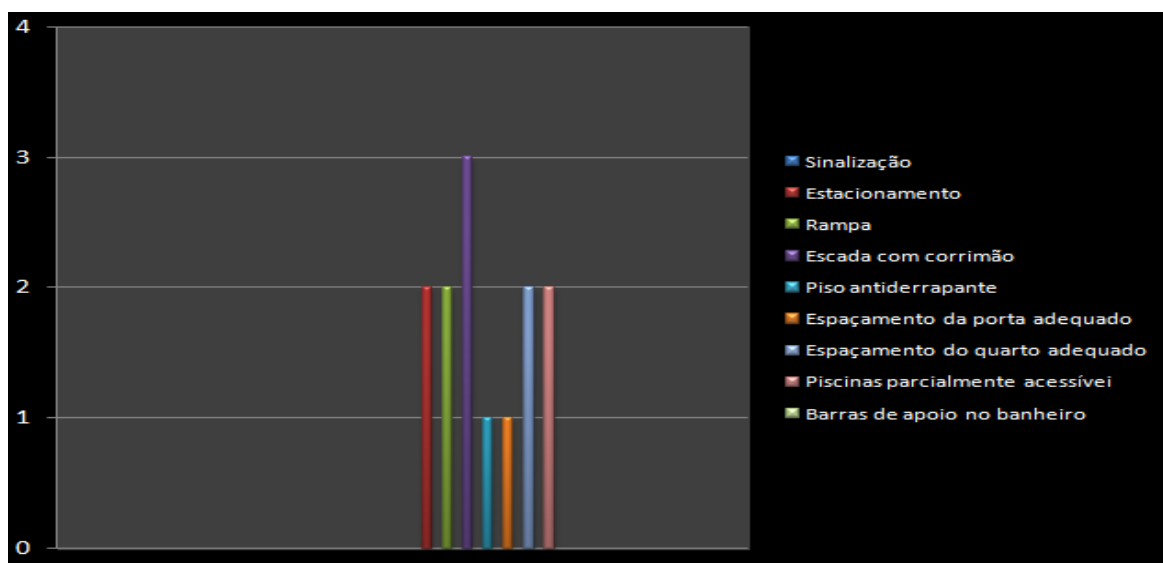
Foi verificado que dentre as cinco pousadas de 15 a 20 UHs, apenas duas apresentam sinalização de embarque e desembarque e estacionamento, porém não possuem sinalização e estacionamento destinados para pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida. Três pousadas apresentam rampas e escadas com corrimão e somente uma apresenta piso antiderrapante. Além disso, duas possuem o espaçamento da porta e do quarto adequado e somente uma possui barras de apoio no banheiro. Dentre as cinco pousadas, foi observado que nenhuma possui piscina acessível, com pelo menos uma escada para possibilitar o acesso.

Gráfico 2- Pousadas de 15 a 20 UHs

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Dessa maneira, pode-se observar através do gráfico 3 as pousadas de 20 a 30 UHs, quantas apresentam os principais fatores que foram analisados com relação a acessibilidade.

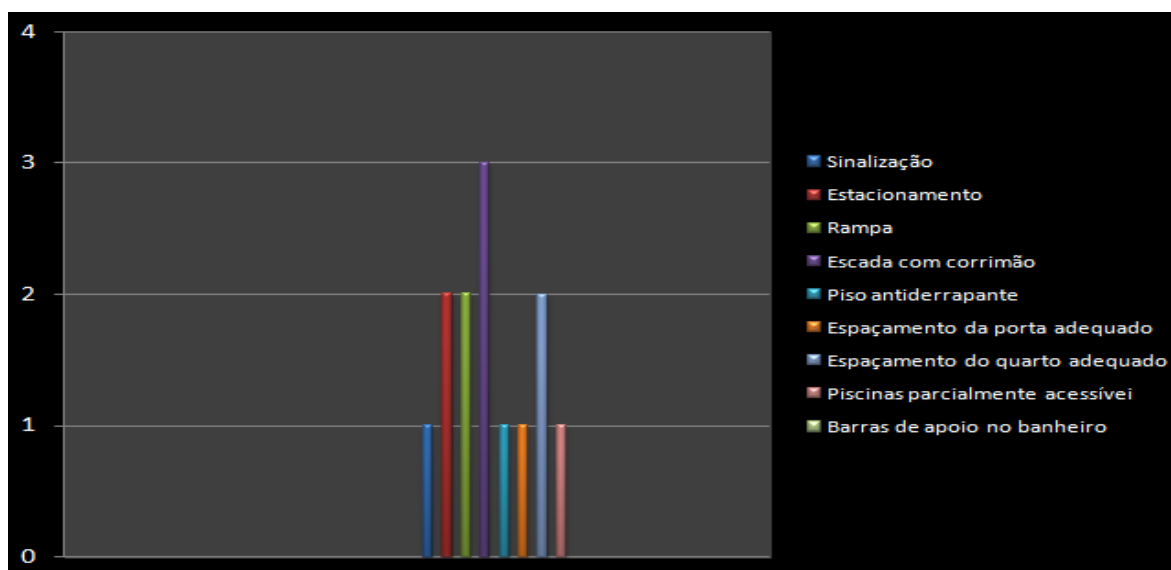
Dentre as três pousadas classificadas de 20 a 30 UHs, apenas uma apresenta sinalização de embarque e desembarque e duas estacionamento, sem apresentarem sinalização e estacionamento para o público da pesquisa. Foi observado que duas pousadas possuem rampas, três apresentam escada com corrimão e apenas uma possui piso antiderrapante, porém todas precisam apresentar rampas e escadas com corrimão e piso antiderrapante, conforme as normas da ABNT 9050 (2004). Além disso, verificou-se que somente uma pousada apresenta o espaçamento da porta adequado e duas possuem o espaçamento do quarto adequado. Foi verificado que em nenhuma dessas pousadas existem piscinas acessíveis e barras de apoio no banheiro, o que impede o devido acesso do público em questão nesses locais.

Gráfico 3- Pousadas de 20 a 30 UHs

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Através do gráfico 4, foi possível observar nas pousadas classificadas acima de 30 UHs as seguintes quantidades e características relacionadas a acessibilidade:

Dentre as três pousadas visitadas, somente uma possui sinalização de embarque e desembarque e duas possuem estacionamento, sem possuírem vagas destinadas para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida. Também foi verificado que uma pousada possui rampa, três possuem escada com corrimão e apenas uma apresenta o piso antiderrapante, o que tornam esses locais não acessíveis, pois todas precisam apresentar rampa e escada com corrimão e piso antiderrapante segundo a ABNT 9050 (2004). Dessa forma, foi identificado que somente uma pousada apresenta o espaçamento da porta adequado e duas possuem o espaçamento da circulação do quarto correto. Também foi verificado que somente uma pousada apresenta piscina parcialmente acessível e que nenhuma pousada possui banheiros com barras de apoio.

Gráfico 4- Pousadas acima de 30 UHs

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Através dos gráficos, foram verificados que os três grupos de diferentes classificações das UHs não apresentam a acessibilidade, porém das descrições apresentadas anteriormente é possível notar que algumas pousadas apresentam algumas características relacionadas à infraestrutura como estacionamentos, rampas, escadas com corrimão, quartos e banheiros com espaçamentos e portas adequados, barras de apoio e piscinas parcialmente acessíveis, porém essas características não se encaixam corretamente dentro das normas da ABNT 9050: 2004, o que consequentemente vai prejudicar o acesso e a utilização do público alvo nesses ambientes.

4.2.2 Tipos de serviços oferecidos

Durante a pesquisa, foi realizado um roteiro de entrevista na ADOTE com a finalidade de conhecer os principais problemas e dificuldades do público estudado na pesquisa. Foi possível verificar que os principais problemas foram relacionados não só a infraestrutura, mas também a alguns tipos de serviços que quando existentes beneficiam bastante esse público.

Através das visitas técnicas nas onze pousadas em Ponta Negra, foi observado que em nenhuma existem profissionais capacitados e qualificados para trabalhar com pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida, e esse foi um dos principais problemas apontado pelas pessoas entrevistadas na ADOTE. Além disso, foi possível verificar que as onze pousadas não utilizam o sistema em Braille nos ambientes e em nenhum tipo de equipamento, fazendo com que esses locais e esses equipamentos se tornem cada vez mais impossível de ser utilizado por esse público.

4.2.3 Ações de melhoria de serviços e infraestrutura das pousadas

Através dos resultados expostos na presente pesquisa, é possível identificar as Debilidades, Ameaças, Fortalezas e Oportunidades através da matriz (DAFO), resultados estes relacionado à acessibilidade nas pousadas de Ponta Negra Natal/RN, como mostra o quadro 5. Mediante esses resultados, é possível observar a importância de cada tópico mencionado na matriz DAFO:

- **Debilidades:** As debilidades apresentadas na matriz demonstram as características que faltam para que a acessibilidade na infraestrutura e nos serviços das pousadas possam se tornar um fator real, e que façam a diferença para o público em questão. Na atualidade a acessibilidade é um fator que ainda vem obtendo espaço entre as pessoas, e apesar de ser um tema importante é notório observar que ainda existe falta de respeito e discriminação com as pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida, além disso, faltam investimentos por parte público/privado com relação à construção de locais com infraestrutura e equipamentos adequados e que apresentem os devidos serviços, demonstrando insegurança para essas pessoas;
- **Ameaças:** São todas as características externas que podem prejudicar a acessibilidades nesses meios de hospedagem. Sendo assim, a crise econômica é uma ameaça externa que pode causar grandes prejuízos, na

medida em que o governo e os donos das pousadas não iriam ter muitas condições de investir em reformas e novas obras para melhorar a acessibilidade. Além disso, pode-se citar a falta de mais associações, investimentos público e/privados e a fragilidade da imagem da acessibilidade interna e externa do país. Aliados a esses fatores pode-se apresentar a falta de conhecimento do público alvo com relação às ações que os beneficiam e a grande discriminação e constrangimento que essas pessoas sofrem em todos os ambientes;

- **Fortalezas:** As fortalezas são os aspectos positivos que as pousadas apresentam para facilitar a acessibilidade, ou seja, as características que despertam a atenção do cliente para a escolha desse local. As pousadas estão localizadas em local de grande fluxo turístico, isso implica que estas devem apresentar pelo menos alguns quesitos de infraestrutura. Além disso, existe uma variedade de pousadas que também possuem uma variedade de preços para os clientes escolherem tanto a que possui alguma infraestrutura como a que apresente o preço mais acessível. Aliado a esses fatores têm-se a relação entre turistas e população local que é demonstrada através da hospitalidade entre essa população e o público alvo;
- **Oportunidades:** São todos os fatores externos que beneficiam a utilização das pousadas e consequentemente as pessoas que nelas frequentam. As oportunidades presentes nesse cenário são os mega eventos que acontecerão no Brasil, à copa do mundo e as olimpíadas, deixando o destino do país em grande ascensão, possibilitando que as pessoas conheçam as políticas direcionadas para acessibilidade e mobilidade reduzida como: todos os locais e equipamentos devem ser acessíveis para que todas as pessoas utilizem com segurança e respeitar as pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida, demonstrando sempre atenção. Além disso, as pessoas tem a oportunidade de conhecer a infraestrutura das pousadas e se tornarem novos consumidores, até mesmo depois

desses eventos onde a sazonalidade é um fator que contribui de forma positiva.

QUADRO 5 – Matriz DAFO da acessibilidade nas pousadas

DEBILIDADES	AMEAÇAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
➤ Recente surgimento da acessibilidade ➤ Falta de capacitação e qualificação de profissionais ➤ Insegurança pública ➤ Falta de locais com infraestrutura adequada ➤ Escassez nos serviços oferecidos ➤ Falta de equipamentos adequados ➤ Falta de respeito ➤ Existência de discriminação	➤ Crise econômica mundial ➤ Insegurança pública ➤ Falta de mais associações para esse público ➤ Ausência de investimentos por parte público/privado ➤ Fragilidade da imagem da acessibilidade no Brasil ➤ Desconhecimento do público alvo com relação às ações ➤ Restrição e constrangimento nos locais ➤ Poucas políticas que melhorem o desenvolvimento para o público da pesquisa	➤ Variedade de pousadas ➤ Local de grande fluxo turístico ➤ Hospitalidade da população local ➤ Variedade de preços ➤ Recursos turísticos (belezas naturais) ➤ Facilidades de consumo nas pousadas ➤ Novo público ➤ Debilidade de outros meios de hospedagem	➤ Novo consumidor turístico ➤ Expansão da acessibilidade ➤ Possibilidade da diminuição da sazonalidade ➤ Conhecer a infraestrutura das pousadas ➤ Destino Brasil em ascensão ➤ Copa do mundo de 2014 ➤ Jogos olímpicos no Brasil em 2016

FONTE: Dados da pesquisa (2013)

Durante a pesquisa foi possível verificar que as pousadas precisam melhorar bastante nos quesitos relacionados a serviços e infraestrutura para que estas possam se tornar acessíveis. Diante disso, é preciso se ter uma iniciativa

por parte público/privado no que se refere a cursos e palestras para a qualificação e capacitação de profissionais em especial os turismólogos, possibilitando a sensibilização e a conscientização das pessoas com relação a respeito, consideração e atenção para com esse público e que ocorra a minimização da discriminação com essas pessoas. Além disso, é muito importante a criação de mais associações, escolas destinadas para essas pessoas, e mais assistência por parte do governo com relação a mais políticas que beneficiem esse público e a saúde, pois esses ambientes e serviços proporcionam mais conforto, segurança, bem estar e qualidade de vida, melhorando consequentemente o desempenho dessas pessoas em todos os aspectos.

Com relação à acessibilidade nas pousadas é necessário que ocorram mais investimentos políticos, público/ privado com relação às mudanças na infraestrutura, construindo ambientes e equipamentos mais acessíveis, fazendo adaptações nesses locais e equipamentos, para que as pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida possam se beneficiar desses locais de forma que não se sintam excluídas e constrangidas. Devem ser criados mais transportes urbanos equipados que possibilitem o acesso dessas pessoas, a construção de calçadas e estacionamentos adequados e devidamente sinalizados conforme a ABNT 9050 2004, ciclovias para minimizar o congestionamento urbano facilitando o deslocamento das pessoas em algumas vias, possibilitando assim que algumas pessoas desfrutem das belezas da cidade. Também deve haver inovações tecnológicas que avancem cada vez mais em novas estruturas e equipamentos que possibilitem uma melhor utilização dos ambientes. Aliado a esses fatores é de significativa importância ser utilizado o sistema em Braille e um profissional que utiliza as LIBRAS, para que ocorra uma melhor utilização por parte dessas pessoas nesses locais e equipamentos.

Portanto, para que essas ações de melhorias sejam válidas, ressalta-se a importância de um planejamento bem estruturado e executado visando os impactos positivos e negativos que podem causar na população local, nas pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida e nos ambientes.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O turismo vem sendo cada vez mais valorizado como atividade econômica capaz de gerar emprego e promover a distribuição de renda. Nesse contexto, é notável que o potencial brasileiro para o turismo seja muito significativo pela quantidade de belezas naturais, culturais e sociais. Contudo, é possível identificar que os locais ainda não alcançaram as condições ideais e acessíveis que permitam o acesso de todas as pessoas na atividade turística.

Essa situação está presente nos desafios que a sociedade atual ainda enfrenta com relação às desigualdades sociais. Mesmo diante de uma sociedade que utiliza a democracia, ou seja, a participação social no poder, ainda é possível identificar as contradições que se apresentam de várias formas de exclusão, sejam estas pela pobreza, pelo preconceito ou pela restrição. Dessa maneira, o turismo, a hospitalidade e a acessibilidade se apresentam como formas de promover o bem-estar das pessoas, o conforto e a segurança na medida em que esses fatores possam apresentar acesso aos equipamentos, atrativos e serviços turísticos, e que possam garantir a igualdade dos direitos e das condições de todos os cidadãos sem restrições.

Como objetivo principal, a presente pesquisa apresentou a análise das condições de acessibilidade das pousadas de Ponta Negra, as quais estão localizadas em uma região de grande fluxo turístico e que apresenta um cenário importante tanto na parte cultural, social e econômica da cidade de Natal/RN, averiguando se essas pousadas estão adaptadas e acessíveis para os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida utilizarem de forma segura.

Para investigar a acessibilidade, o foco da pesquisa recaiu sobre a análise da infraestrutura e dos tipos de serviços oferecidos nas pousadas de Ponta Negra em Natal/RN e se realmente estão de acordo com as normas da ABNT 9050 2004, além disso, foi observado se nesses locais existem profissionais qualificados para o público abordado na pesquisa, possibilitando dessa forma que esse público não seja impedido de usufruir desses ambientes com conforto e segurança. Mediante todo o processo realizado na pesquisa, foi verificado que os objetivos propostos foram alcançados.

Através da pesquisa foi possível identificar que nenhuma das onze pousadas visitadas estão acessíveis para receber as pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida. Porém, esses resultados não foram surpreendentes, pois é percebido que as leis e as normas que garantem acessibilidade muitas vezes não passam do papel, o que prejudica bastante o acesso do público abordado na pesquisa em determinados locais, por essa razão foi que os resultados não foram surpreendentes.

Mediante a pesquisa foi observado um importante fator que chamou bastante a atenção da pesquisadora, as pousadas somente apresentam alguns acessos para os deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida, excluindo dessa forma os demais deficientes: visuais, surdos e mudos, desprezando assim as normas da ABNT 9050 2004, no qual mostra que nos locais é preciso ter sinalização, profissionais que utilizem a Língua Brasileira dos Sinais e a utilização de braile, sendo estes fatores considerados básicos em qualquer local.

Além disso, foi verificado que em todas as pousadas existe a necessidade de profissionais qualificados e capacitados para lidar com o público da pesquisa, pois quando foi feito o roteiro de entrevistas na ADOTE essa foi uma das principais críticas feitas pelas pessoas da pesquisa e pelas pessoas que os acompanha. Logo depois foi realmente verificado que nenhuma das onze pousadas que fizeram parte da visita técnica apresentavam profissionais qualificados e capacitados para essas pessoas, dificultando cada vez mais o acesso desse público nesses determinados locais.

Apesar da Copa do Mundo de 2014 ser realizada no Brasil e ter participação na cidade de Natal/RN, esses ambientes não apresentaram nenhum tipo de mudança com relação à infraestrutura e serviços oferecidos para os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida, o que vai prejudicar essas pessoas e a imagem do turismo, da hospitalidade e da acessibilidade na cidade de Natal/RN.

Através da pesquisa foram identificados os principais problemas enfrentados por essas pessoas, o que se sugere é que sejam feitas mudanças urgentes na infraestrutura, adaptando os equipamentos, colocando as devidas sinalizações, tornando os locais acessíveis para todas as pessoas que possuem

deficiência e mobilidade reduzida. Outro problema que também precisa ser resolvido com certa urgência é com relação a profissionais qualificados e capacitados não somente nas pousadas, mas em todos os locais que se fizerem necessários, para que dessa maneira os turistas deficientes e a população local possam se sentir acolhidos com segurança e que de maneira alguma transforme um momento de lazer em um momento de constrangimento. Pode-se ser feito cursos para qualificar e capacitar pessoas, palestras de conscientização e instruções para os profissionais de turismo, dentre outras alternativas que devem ser cuidadosamente planejadas e executadas através das iniciativas público/privada.

Por fim, a pesquisa apresentou que os resultados foram bastante significativos e satisfatórios, pois foi possível conhecer, verificar e identificar uma parte das pousadas de Natal/RN, em especial as onze que fizeram parte da visita técnica e perceber que as pousadas não proporcionam acessibilidade e consequentemente um turismo inclusivo, demonstrando que não estão preparados para receber as pessoas deficientes e/ou com mobilidade reduzida e que também se faz necessário novos estudos que abordem essas questões, para cada vez mais demonstrar a importância desse tema. E, que realmente é preciso um planejamento específico que possibilite tanto a infraestrutura correta quanto à qualificação e capacitação de profissionais para que o público abordado possa se beneficiar do turismo em todos os locais e em todos os aspectos.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Cartilha de manual de acessibilidade, 2004.

BARRETTO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo de turismo**. 13 ed. Campinas: Papirus, 2003 (Coleção Turismo).

BRASIL. **EMBRATUR – INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO, Cartilha de turismo acessível, 2010**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/embratur/>. Acesso em: 03 mar. 2013.

BRASIL. **EMBRATUR-INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO, Cartilhas de orientação básica para pousadas, 2010**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/embratur/>. Acesso em: 05 mar. 2013.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph, 2004.

CERIGNONI, Francisco Núncio. **Deficiência**: uma questão política? São Paulo: Paulus, 2005.

GAYA, Adroaldo. **Ciências do movimento humano**: introdução à metodologia da pesquisa/ Adroaldo Gaya (org.); Daniel Garlepp... [et al.]; Porto Alegre: Artmeal, 2008.

COOPER, Chris. **Educando os educadores em turismo**: manual de educação em turismo. São Paulo: Roca, 2001.

COSTA, Marco Antonio F. da. **Projeto de Pesquisa**: entenda e faça/ Marco Antonio F. da Costa, Maria de Fátima Barrozo da Costa. 2 ed.- Petrópolis, RJ: Vozes, 2011.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Pesquisa em turismo**: planejamento, métodos e técnicas. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Reinaldo; AGUIAR, Marina Rodrigues de. **Fundamentos do turismo**: conceitos, normas e definições. Campina, SP: Editora Alínea, 2002.

FLORES, Paulo Silva Ozores. **Treinamento em qualidade**: um fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo. São Paulo: Roca, 2002.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade urbana: acessibilidade, legibilidade e identidade.** Revista hospitalidade, São Paulo, ano III, n. 2, 2006.

GRINOVER, Lucio. **A hospitalidade, a cidade e o turismo.** São Paulo: Aleph, 2007, - (Série turismo).

IBGE- **INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Índice de população com pelo menos uma deficiência no RN, 2010.** Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 01 mar. 2013.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico.** São Paulo: Atlas, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo Acessível: bem atender no turismo acessível,** 2009.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo Acessível: introdução a uma viagem de inclusão,** 2009.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo e Acessibilidade: manual de orientações,** 2006.

OMS- **ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Estatística da acessibilidade e saúde mundial, 2011.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/>>. Acesso em: 03 mar. 2013.

PAULA, Nilma Morcerf. 2004. **Planejamento e gestão da hospitalidade em restaurantes.** IN: DECNKER, Ada Freitas Maneti. . São Paulo: Thomson, p. 149-166.

PEREIRA, José Matias. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

SANSIVIERO, Simone. **Hotelaria e Acessibilidade.** In: Turismo – Visão e Ação – vol.7 – n.3 p. 449 set /dez 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão, construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão, construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 2003.

SILVA, Yolanda Flores. e BOIA, Yolanda Irene Keller. 2006. **Turismo e responsabilidade social – uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais.** IN: RUSCHAMNN, Dóris e SOLHA, Karina Toledo. Planejamento turístico. Barueri, SP: Manole.

TRIGO, Luiz Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional de turismo.** Campinas, SP: Papirus, 1998, - (Coleção Turismo).

Turismo, como aprender, como ensinar, 2/ Marília Gomes dos Reis Ansarah (organizadora). – 3ª ed. – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2004

APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas

**Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Centro de ciências sociais aplicadas
Departamento de Turismo**

ROTEIRO DE ENTREVISTAS**TURISMO, HOSPITALIDADE E ACESSIBILIDADE: UM ESTUDO NA
POUSADAS DE PONTA NEGRA (NATAL/RN)**

Meus cordiais cumprimentos.

Chamo-me Laryssa Cristina e falo em nome da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, com o objetivo de levantar dados para um estudo realizado pelo Departamento de Ciências Sociais, curso de TURISMO, desta renomada instituição.

A sua valiosa participação será de extrema importância para o desenvolvimento da atividade turística no Rio Grande do Norte. Desde já agradecemos a sua colaboração.

NOME DO ENTREVISTADO:

A seguir, lhe faremos algumas perguntas relacionadas à hospitalidade e acessibilidade.

1. O que você entende por hospitalidade?
2. O que você entende por acessibilidade?
3. Existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?
4. Quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?
5. Os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

6. Os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?
7. Na sua opinião, esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?
8. O que você sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?
9. Quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

Obrigado pela sua atenção e contribuição!
--

APÊNDICE B: Roteiro de entrevista com Maria Salete

NOME: Maria Salete

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Maria Salete: Eu acho que hospitalidade é tratar as pessoas muito bem, mas são poucas pessoas que fazem isso.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

M. S.: Acessibilidade significa ter acesso a todos os locais, sejam eles shopping, praia, transportes e outros.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

M. S.: Sim. Porque se a hospitalidade é tratar as pessoas bem os ambientes precisam ser acessíveis para as pessoas deficientes e com mobilidade reduzida.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

M. S.: Minha filha são tantas.... os transportes não são acessíveis e a maioria dos locais também, os estacionamentos não são respeitados e além disso minha filha sofre discriminação.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

M. S.: Pouquíssimos locais a maioria não são!

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

M. S.: Não, ainda não vi nenhum.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

M. S.: Não, ainda não vi nenhum local diferenciado é sempre a mesma coisa.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

M. S.: Fazer mais transportes adequados, fazer mais rampas e estacionamentos para deficientes e principalmente profissionais para lidar com essas pessoas.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

M. S.: Cursos para as pessoas lidar com os deficientes.

APÊNDICE C: Roteiro de entrevista com Daiana Juventos Pereira

NOME: Daiana Juventos

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Daiana Juventos: Hospitalidade é sempre atender de forma educada uma pessoa, fazendo com que ela se sinta bem em um local.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

D. J.: Acessibilidade é garantir qualidade de vida em todos os aspectos para essas pessoas, porque é através dela que os deficientes e as pessoas com mobilidade reduzida se beneficiam.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

D. J.: Sim. A acessibilidade tem que andar junto da hospitalidade para que as pessoas não sejam prejudicadas e sim beneficiadas.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

D. J.: A falta de transportes adaptados e motoristas pacientes e qualificados para atender as pessoas, discriminação e também a falta de lugares mais estruturados.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

D. J.: Não. Precisa ser muito melhorado.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

D. J.: Nunca vi nenhum profissional.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

D. J.: Em alguns lugares, como o shopping Midway Mall que tem carrinhos pra essas pessoas e rampas, mas no geral os locais não tem esses serviços.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

D.J.: Mais associações, escolas para essas pessoas, melhorar a saúde e a infraestrutura da cidade.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

D.J. Criar mais rampas, profissionais para ajudar esse tipo de pessoa e investir mais na educação para essas pessoas.

APÊNDICE D: Roteiro de entrevista com Sandra Maria da Silva

NOME: Sandra Maria

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Sandra Maria: Hospitalidade é demonstrar humildade e atenção para com o próximo.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

S. M.: Acessibilidade é quando um lugar é acessível.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

S. M.: Sim. Porque nós precisamos de atenção, cuidado e dedicação e esses gestos podem ser transformados em rampas, sinalização e outros serviços.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

S. M.: A falta de respeito, bastante discriminação ao ponto de ter que tomar remédio controlado por causa de uma depressão relacionada com essa discriminação e locais sem estrutura.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

S. M.: Raramente só se for um local de mais importância..

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

S. M.: Não.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

S. M.: Não conheço esses serviço, porque ainda não vi.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

S. M.: Mais informações para a gente, criar novas associações, transportes adequados e pessoas capacitadas para nos atender.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

S. M.: Instituições para cuidar e ajudar a gente, lugares de passeio estruturado para agente se divertir e cursos para profissionais nos ajudarem.

APÊNDICE E: Roteiro de entrevista com Djanira Idalina Guedes Carvalho

NOME: Djanira Idalina

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Djanira Idalina: É receber as pessoas bem com atenção.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

D. I.: Acessibilidade é quando os lugares tem rampas, elevadores, cadeiras de rodas que facilite o acesso.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

D. I.: Sim. Se o local tiver uma boa infraestrutura a pessoa vai se sentir bem, sem preocupação.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

D. I.: A falta de infraestrutura, de profissionais e bastante discriminação.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

D. I.: Raramente, mais é muito difícil.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

D. I.: Não.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

D. I.: Mais ou menos.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

D. I.: Fazer mais transportes adequados, sinalizações e profissionais para nos ajudar.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

D. I.: Mais associações igual a ADOTE, melhorar o serviço público de saúde e criar cursos para profissionais.

APÊNDICE F: Roteiro de entrevista com Helena Kelly Santos Medeiros

NOME: Helena kelly

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Helena Kelly: Hospitalidade é receber bem uma pessoa tratar ela com atenção e dedicação.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

H. K.: Acessibilidade no Brasil é igual a utopia não existe.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

H. K.: Sim. Ambas precisam uma da outra para conseguir ter um resulta positivo para os deficientes e pessoas com mobilidade reduzida.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

H. K.: Discriminação de todas as pessoas até dos próprios profissionais que trabalham em algumas instituições, a falta de elevadores, rampas e o desrespeito nas vagas de estacionamento.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

H. K.: Não. Somente alguns locais.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

H.K.:Não.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

H, K.: Em alguns locais sim, mas a maioria não possui.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

H. K.: Fazer mais locais estruturados, com locais realmente acessíveis, bons profissionais para ajudar essas pessoas, mais transportes e mais rampas.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

H. K.: Colocar braile em todos os locais e criar cursos para capacitar profissionais.

APÊNDICE G: Roteiro de entrevista com Felipe Augusto Varela de Sousa**NOME: Felipe Augusto****LOCAL: Adote****DATA: 03/04/2013****Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?**

Felipe Augusto: Hospitalidade é ajudar as pessoas.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

F. A.; Acessibilidade é possibilitar que as pessoas deficientes possam desfrutar dos lugares.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

F. A.: Sim. As duas são muito importantes para que ocorra tudo bem com a gente.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

F. A.: Falta de respeito nos transportes, os motoristas não respeitam muitos lugares sem estrutura e algumas discriminações.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

F. A.: Somente os locais que pessoas ricas circulam mais.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

F. A.: Não. Não sei.....

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

F. A.: Não.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

F. A.: Criar mais rampas, transportes, escolas para essas pessoas, lugares mais acessíveis e mais profissionais capacitados.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

F. A.: Contratar profissionais que utilizem libras e criar mais locais adaptados para essas pessoas.

APÊNDICE H: Roteiro de entrevista com Severina Bezerra da Silva

NOME: Severina Bezerra

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Severina Bezerra: Hospitalidade é respeitar e tratar muito bem as pessoas.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

S. B.: Acessibilidade é fazer com que as pessoas que possuem deficiência e mobilidade física se sintam bastante felizes, quando os locais são estruturados, como é o caso da minha filha.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

S. B.: Sim. Uma completa a outra.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

S. B.: A falta de ônibus e motoristas capacitados falta de corrimão em alguns locais e a falta de infraestrutura dos lugares.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

S. B.: Só em alguns, muito pouco.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

S. B.: Não.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

S. B.: Não. Nunca nem vi.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

S. B.: Colocar mais carrinhos e cadeiras de rodas em alguns locais, mais transportes e associações igual a ADOTE.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

S. B.: Criar mais associações e escolas para essas pessoas.

APÊNDICE I: Roteiro de entrevista com Urbileide Varela de Gomes**NOME: Urbileide Varela****LOCAL: Adote****DATA: 03/04/2013****Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?**

Urbileide Varela: Hospitalidade é sempre respeitar o próximo, demonstrar atenção, confiança e dedicação..

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

U. V.: Acessibilidade significa proporcionar os locais acessíveis, dando qualidade para as pessoas que necessitam utilizar.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

U. V.: Totalmente. Através da hospitalidade pode-se ter uma acessibilidade se os locais forem bem estruturados.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

U. V.: Falta de infraestrutura adequada, principalmente nos transportes, muitos lugares ainda não têm rampas e a falta de profissionais.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

U. V.: Ainda não.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

U. V.: Não, nunca.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

U. V.: Também não, absolutamente nada.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

U. V.: Criar mais associações como a adote para as pessoas conhecerem a realidade dos deficientes e fazer locais mais acessíveis principalmente rampas.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

U. V.: Cursos para capacitação profissional para cuidar dessas pessoas, ter mais textos em braile e existir mais infraestrutura.

APÊNDICE J: Roteiro de entrevista com Wendell Tavares de Lima

NOME: Wendell Tavares

LOCAL: Adote

DATA: 03/04/2013

Laryssa: O que senhor (a) entende por hospitalidade?

Wendell Tavares: É ter respeito e receber bem as pessoas.

Laryssa: O que o senhor (a) entende por acessibilidade?

W. T.: Acessibilidade é permitir que os ambientes sejam acessíveis.

Laryssa: O senhor (a) acredita que existe alguma relação entre hospitalidade e acessibilidade?

W. T.: Sim. Não tem como ter acessibilidade se não tiver hospitalidade.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os principais problemas que as pessoas deficientes/ mobilidade reduzida enfrentam?

W. T.: Bastante discriminação, muitos ambientes sem ter acesso e a falta de profissionais.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam uma infraestrutura acessível?

W. T.: Pouquíssimos.

Laryssa: Para o senhor (a) os empreendimentos turísticos apresentam algum profissional capacitado para ajudar essas pessoas?

W. T.: Não.

Laryssa: Na opinião do senhor (a) esses empreendimentos apresentam algum tipo de serviço para essas pessoas? Quais?

W. T.: Não, esses é que não tem mesmo.

Laryssa: O que o senhor (a) sugere para melhorar a acessibilidade para essas pessoas nos empreendimentos turísticos?

W. T.: Investir muito na infraestrutura e nos serviços para essas pessoas.

Laryssa: Para o senhor (a) quais os tipos de serviços podem ser feitos para que ocorra a diminuição de problemas para esse público?

W. T.: O governo precisa ter uma atenção especial para essas pessoas, por isso deve criar mais associações, escolas e profissionais.

APÊNCICE K: Check list para a visita técnica

Universidade Federal do Rio Grande do Norte Centro de ciências sociais aplicadas Departamento de Turismo

1. Possui infraestrutura adequada para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida? () Sim () Não
2. Profissionais capacitados para receber pessoas com deficiência: () Física () Auditiva () Visual () Mental
3. Possui algum tipo de serviço relacionado a: () Texto informativo em Braille () Texto informativo em fonte ampliada () Intérprete em Libras
4. Símbolo Internacional de Acesso: () Entrada () Área reservada () Estacionamento () Área de embarque/ desembarque () Sanitário () Saída de emergência
5. Local de embarque/desembarque acessível: () Sim () Não
6. Vaga em estacionamento: () Sinalizada () Alargada para cadeira de rodas () Rampa de acesso à calçada
7. Área de circulação/ acesso interno para cadeira de rodas: () Rampa () Elevador () Plataforma elevatória () Com circulação entre mobiliário () Porta larga () Piso regular/ antiderrapante
8. Escada: () Corrimão () Piso antiderrapante () Sinalização tátil de alerta
9. Rampa: () Corrimão () Piso antiderrapante
10. Piso: () Tátil () Antiderrapante/ deslizante
11. Os ambientes possuem sinalização visual e tátil: () Entrada () Recepção () Porta () Sanitário () Quarto () Elevador
12. Área externa acessível: () Estacionamento () Calçada rebaixada () Faixa de pedestre () Rampa () Piso regular e antiderrapante

13. Equipamentos para deslocamento interno: ☐ Cadeira ☐ Carrinho
14. Telefone e interfones: ☐ Adequação de altura ☐ Para surdos (TPS ou TTS)
15. Balcão de atendimento: ☐ Rebaixado ☐ Preferencial para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida
16. Sanitário: ☐ Barras de apoio ☐ Porta larga suficiente para entrada de cadeira de rodas ☐ Giro para cadeira de rodas ☐ Acesso para cadeira de rodas ☐ Pia rebaixada ☐ Espelho rebaixado ou com ângulo de alcance visual
17. Quarto: ☐ Largura da porta adequada ☐ Espaço interno adequado