

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS - UEA
ESCOLA SUPERIOR DE ARTES E TURISMO - ESAT
CURSO DE TURISMO

JÚLIA ISMAR SILVA DE SOUZA

TURISMO ACESSÍVEL E MEIOS DE HOSPEDAGEM: o uso de processos
inovadores no atendimento ao turista em hotéis do Centro de Manaus - AM

MANAUS - AM

2019

JÚLIA ISMAR SILVA DE SOUZA

TURISMO ACESSÍVEL E MEIOS DE HOSPEDAGEM: o uso de processos inovadores no atendimento ao turista em hotéis do Centro Histórico de Manaus - AM

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola Superior de Artes e Turismo – ESAT como requisito parcial para obtenção de título de graduação de Bacharel em Turismo pela Universidade do Estado do Amazonas.

Orientadora:

Profa. Marklea da Cunha Ferst, Ma.

MANAUS - AM

2019

JÚLIA ISMAR SILVA DE SOUZA

TURISMO ACESSÍVEL E MEIOS DE HOSPEDAGEM: o uso de processos inovadores no atendimento ao turista em hotéis do Centro de Manaus - AM

Este trabalho de conclusão de curso foi julgado e adequado para a obtenção de Grau de Bacharel em Turismo da Escola Superior de Artes e Turismo ESAT da Universidade do Estado do Amazonas. Aprovado em sua forma final pela comissão examinadora em 19 de Junho de 2019.

Nota Final: _____

Professora Marklea da Cunha Ferst, Ma.

Professora Lúcia Cláudia Barbosa Santos, Esp.

Márcia Raquel Cavalcante Guimarães, Ma.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus por ter me dado saúde e força para superar as dificuldades.

À Universidade do Estado do Amazonas pelo ambiente criativo, amigável e pelo suporte que proporciona a todos os acadêmicos.

À minha orientadora Prof^a. Ma. Marklea da Cunha Ferst pelo paciente esforço de revisão deste trabalho.

À minha família, pelo amor, incentivo e apoio incondicional.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigada.

RESUMO

Esta pesquisa traz o levantamento da acessibilidade nos meios de hospedagem do Centro Histórico de Manaus, buscando a identificação das dificuldades encontradas pela pessoa com deficiência na experiência de turismo. A problemática da pesquisa está na identificação de pontos que mostram se o setor de meios de hospedagem está atendendo, de maneira inovadora, as necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida no entorno de importantes atrativos. Tem como objetivo geral a análise da utilização de processos inovadores para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida nos meios de hospedagem localizados próximos aos principais atrativos do Centro Histórico de Manaus. Os objetivos específicos são a caracterização de deficiência e de Turismo Acessível a partir da literatura acadêmica, a identificação na legislação de quais requisitos devem ser observados pela rede hoteleira para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida e a caracterização da inovação e da gestão hoteleira a partir da literatura acadêmica, além da análise da existência de processos inovadores de gestão hoteleira para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida nos meios de hospedagem citados. O método utilizado foi o dedutivo, com a aplicação de questionários em meios de hospedagem localizados no Centro de Manaus - AM e pesquisa bibliográfica.

Palavras chave: Turismo acessível. Meios de hospedagem. Gestão. Inovação.

ABSTRACT

This research brings the survey of the accessibility in the means of lodging of the Historical Center of Manaus, seeking the identification of the difficulties encountered by people with disability in the tourism experience. The research problem is in the identification of points that show if the sector of means of lodging is attending, in an innovative way, the necessities of people with disability or reduced mobility around important tourist attractions. The general objective is to analyze the use of innovative processes for the care of people with disabilities or reduced mobility in the means of lodging located close to the main attractions of the Historic Center of Manaus. The specific objectives are the characterization of disability and accessible tourism from the academic literature, the identification in legislation of what requirements should be observed by the hotel chain to meet the needs of the person with disabilities or reduced mobility and the characterization of innovation and hotel management from the academic literature, as well as the analysis of the existence of innovative hotel management processes to meet the needs of people with disabilities or reduced mobility in the mentioned lodging facilities. The method used was deductive, with the application of questionnaires in means of lodging located in the Center of Manaus - AM and bibliographic research.

Keywords: Affordable tourism. Means of Lodging. Management. Innovation.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - elementos levados em consideração para a contratação de um funcionário para trabalhar com atendimento ao público.

Quadro 2 - existência e disponibilidade de ajudas técnicas.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: classificação dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa.

Gráfico 2: participação dos meios de hospedagem em redes hoteleiras.

Gráfico 3: qual cargo o respondente exerce no meio de hospedagem.

Gráfico 4: grau de conhecimento sobre a legislação brasileira sobre os direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 5: disponibilização de cursos de atendimento à pessoa com deficiência e mobilidade reduzida.

Gráfico 6: entendimento da gestão do meio de hospedagem sobre a existência de demanda de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 7 - conhecimento sobre aplicativos para acessibilidade.

Gráfico 8 - existência de site acessível a pessoas com deficiência.

Gráfico 9 - meios de hospedagem com infraestrutura acessível.

Gráfico 10 - capacitação dos funcionários para o atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 11: responsabilidade de melhor atendimento das necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 12: áreas de lazer e recreação adaptadas para receber pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Gráfico 13: importância da acessibilidade para a escolha do local de hospedagem

Gráfico 14: disponibilidade de diferenciais inovadores para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 15: demanda de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Mapa do Centro Histórico de Manaus. Fonte: Google Maps.

SUMÁRIO

1.	Introdução	10
2.	Construção Histórica e Social da Acessibilidade	12
2.1.	Conceito de Acessibilidade, Deficiência, PCD e Desenho Universal	16
2.2.	Turismo Acessível	17
3.	História e Evolução dos Meios de Hospedagem	18
3.1.	Meios de Hospedagem: definição e tipologias	22
3.2.	Gestão Hoteleira	26
3.3.	Inovação	28
3.3.1.	Inovação de Processo	30
3.4.	Inovação na Gestão Hoteleira	30
4.	Procedimentos Metodológicos	31
4.1.	Método	32
4.2.	Quanto à Finalidade.....	32
4.3.	Quanto aos Fins	32
4.4.	Quanto aos Meios	33
4.5.	Quanto ao Universo da Pesquisa / Amostra ou Censo	33
4.6.	Coleta de Dados	34
4.7.	Limitações da pesquisa	35
5.	Análise dos Resultados	35
6.	Considerações Finais	50
7.	Referências	51
8.	Apêndice A	54

1 INTRODUÇÃO

Segundo o Conselho Mundial de Viagens e Turismo (World Travel & Tourism Council (2017), o turismo gerou uma contribuição de \$152 bilhões para o Produto Interno Bruto (PIB), do Brasil. Segundo o mesmo, o impacto do turismo no PIB brasileiro, supera em até três vezes, o impacto causado pelo setor automotivo e a indústria manufatureira.

Conforme dados do Ministério do Turismo (2014), tendo em vista o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, lançado pelo Governo Federal por meio do Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011, e considerando o compromisso do Brasil com as premissas da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, da ONU, o Ministério do Turismo idealizou o Programa Turismo Acessível, que vem ao encontro das metas e prerrogativas das ações do Governo Federal que buscam defender e garantir condições de vida com dignidade, a plena participação e inclusão na sociedade, e a igualdade de oportunidades a todas as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Inovação pode ser um produto ou processo produtivo, novo ou melhor, usado ou comercializado com sucesso, por uma organização. Sendo a adoção e difusão da inovação, essenciais para o desenvolvimento econômico e para mudanças sociais nos países(PAVITT, 1984, *apud* YU e KLEMENT, 2006).

Partindo do pressuposto de que, o turismo gera grande impacto no PIB brasileiro e acessibilidade é garantida constitucionalmente, processos inovadores tem grande relevância, no que diz respeito à inclusão de pessoas com deficiência em atividades turísticas. Por meio deles, pessoas socialmente segregadas, como no caso das pessoas com deficiência, podem ter acesso a serviços e atividades, com autonomia e segurança, proporcionando experiências positivas para as mesmas, na localidade em que está visitando, e ainda gerando impacto positivo na economia.

Sendo os meios de hospedagem um dos componentes do tripé do turismo, faz-se imperativo, a adaptação dos mesmos no que diz respeito à adoção de processos inovadores para melhor atender a todos os perfis de turistas e suas necessidades particulares, sem segregação, contribuindo assim, para a promoção do Brasil, como um destino turístico apto a receber a todos os tipos de turistas de forma igualitária e ética. Superando assim, as expectativas do turista.

A importância da acessibilidade no dia a dia da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida reflete na saúde física e mental do indivíduo. O direito de ir e vir com segurança e autonomia, deve ser garantido em todas as experiências pelas quais venham passar.

Negar a acessibilidade é cercear o direito de grande parte da população. Partindo do pressuposto de que, que o Brasil, tem o compromisso em garantir o direito das pessoas com deficiência, em igualdade com todos os outros cidadãos e de que, o turismo, exerce grande impacto no PIB brasileiro, o presente trabalho visa analisar, a conformidade dos meios de hospitalidade em relação à legislação vigente.

Sabendo-se que, os meios de hospedagem e a qualidade dos mesmos, exerce grande impacto sobre a experiência do turista em determinada localidade, os meios de hospedagem acabam por tornar-se quando atendem às necessidades dos hóspedes com deficiência, sem ferir sua dignidade e seus direitos, e proporcionando-lhes ambiente seguro, um atrativo do destino turístico, possibilitando a localidade, aptidão para receber diferentes públicos e tornar-se um destino turístico acessível.

Desta feita, surge a seguinte problemática de pesquisa: na cidade de Manaus o setor de meios de hospedagem atende, de maneira inovadora, as necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

Para responder a pergunta de pesquisa, esse trabalho tem como objetivo geral, **analisar a utilização de processos inovadores para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida nos meios de hospedagem localizados próximos aos seguintes atrativos do Centro Histórico de Manaus: Teatro Amazonas, Palácio da Justiça, Palacete Provincial e Palácio Rio Negro.** E para atingir o objetivo geral elaborou-se os seguintes objetivos específicos:

a) Caracterizar a deficiência e o Turismo Acessível a partir da literatura acadêmica;

b) Identificar na legislação quais os requisitos devem ser observados pela rede hoteleira para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida;

c) Caracterizar a inovação e a gestão hoteleira a partir da literatura acadêmica;

e) Analisar a existência de processos inovadores de gestão hoteleira para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida nos hotéis próximos aos principais atrativos turísticos de Manaus.

A pesquisa em questão traz reflexões acerca de um tema ainda pouco debatido. A acessibilidade ainda é tabu em muitos locais, trazendo a exclusão e a falta de autonomia para as pessoas com deficiência e ou pessoas com mobilidade reduzida.

Este material estará à disposição de futuros acadêmicos, para que tenham norteamento em suas consultas, trazendo esta discussão à pauta quantas vezes forem necessárias até que o problema seja solucionado.

No que tange à sociedade, esta pesquisa visa contribuir de maneira significativa para que todos, sem exceções possam usufruir de seu direito constitucional de ir e vir, através do cumprimento da legislação já existente, porém não aplicada na maioria dos locais visitados durante a coleta de dados.

Ao setor turístico cabe a inovação, principalmente por se tratar de uma amostra no Centro Histórico de Manaus, parte da cidade que não fica de fora de nenhum roteiro turístico em uma cidade que recebe visitantes de todas as partes do mundo. Com a aplicação da acessibilidade nos meios de hospedagem, Manaus poderia se tornar um polo de referência para pessoas com deficiência, tendo estes a certeza de serem recebidos com dignidade e de aproveitar ao máximo a experiência turística.

Esta pesquisa poderá servir de referência, também para que medidas cabíveis sejam tomadas pelos órgãos governamentais a fim não só de fiscalizar os meios de hospedagem, mas também de criar condições e incentivos para que os hotéis se adequem à legislação vigente.

2 CONSTRUÇÃO HISTÓRICA E SOCIAL DA ACESSIBILIDADE

Atualmente, contamos com uma educação e instrução ineficiente sobre os direitos da pessoa com deficiência e/ou mobilidade reduzida. Quando se é falado sobre acessibilidade, associa-se automaticamente à imagem de um cadeirante, a uma pessoa com deficiência auditiva ou deficiência visual. A acessibilidade conta com um histórico relativamente recente e vai muito além de, como atribui-se usualmente, a um favor concedido à pessoa com deficiência - PCD ou à pessoa com mobilidade reduzida - PCMR.

Desta forma, para fins didáticos, neste trabalho faremos uma breve retrospectiva da construção do que hoje entendemos por acessibilidade. Visando este

fim, lançaremos mão de elementos representativos da cultura de determinadas sociedades, para exemplificar a forma como a deficiência vem sendo enxergada e abordada.

Apesar de não existirem referências muito expressas sobre o assunto, por muitas dinastias da História Egípcia a atenção a pessoas que apresentavam indícios de males graves ou de deficiências físicas e mentais, fossem elas consequentes a malformações congênitas, acidentes ou infortúnios das guerras, circunscreveu-se aos membros da nobreza, aos sacerdotes, aos guerreiros e seus familiares, Todos eles podiam ser objeto das atenções dos sacerdotes especializados nos chamados “Livros Sagrados” sobre doenças e suas curas (SILVA, 1987, p.37).

De acordo com Souza (1987, p. 38), os médicos do Antigo Egito acreditavam que as deficiências físicas e mentais eram provocadas por maus espíritos, por demônios ou por pecados de vidas anteriores que deveriam ser pagos. Essas deficiências só poderiam ser “curadas”, por meio da interferência dos deuses, ou pelo poder divino que era passado aos médicos-sacerdotes.

No período histórico denominado Antiguidade, podemos constatar que grande parte das sociedades que povoavam a Terra, eram politeístas. Na Grécia antiga, não era diferente. Sua mitologia era composta por um panteão de divindades que tinham características tanto humanas quanto divinas. Estes mitos, tinham caráter simbólico e serviam como meio representativo daquela sociedade.

O mito não pode ser entendido como cópia da realidade, mas sim como sua interpretação. É uma narrativa construída e, como toda palavra, tem função social. (...) o mito tem a função de dar sentido à realidade, portanto trata de aspectos da vida humana (CROATTO, 2001 *apud* GARCIA, 2008, p. 11).

Para falar a respeito da forma como a deficiência era compreendida, na Antiguidade, podemos utilizar como exemplo o mito grego de Hefestos, o deus ferreiro do panteão grego. O mesmo era taxado como uma aberração, repleto de anomalias e extremamente feio que, por este motivo, foi expulso do Olimpo por seus pais, os deuses Zeus e Hera. Segundo Garcia (2008), Hefestos é o único deus grego representado com deficiência física. Sua origem narra a rejeição por parte de seus pais.

Hefesto foi representado nas artes plásticas ao longo dos séculos muitas vezes de forma ambígua: os artistas costumavam disfarçar, dissimular ou suprimir sua deformidade numa tentativa de negá-la. As representações simbólicas do corpo deficiente, presentes no mito de Hefestos, fazem parte do imaginário relacionado à deficiência física, que pode ser constatado contemporaneamente nos discursos do senso comum sobre a deficiência física (GARCIA, 2008, p. 12).

Esparta era considerada uma das Pólis gregas mais importantes da Grécia Antiga. Enquanto Atenas era a capital do conhecimento, Esparta era a da guerra. A primeira dedicava-se a obras intelectuais e a segunda à formação de exércitos impecáveis para batalhas.

Segundo Plutarco, em sua obra “Licurgo”, o pai de qualquer recém-nascido das famílias conhecidas como ‘homioi’ (os “iguais”) e que eram a nata da Esparta, não tinham o direito de criá-lo, pois o Estado subordinava a todos. Pelas leis vigentes, ele era obrigado a levar o bebê, ainda bem novo, a uma espécie de comissão oficial formada por anciãos de reconhecida autoridade, que se reunia para examinar e tomar reconhecimento oficial do novo cidadão. Eles se reuniam em um local conhecido como “leschi” para esse fim. Se fosse um bebê considerado “normal” e forte, ele era devolvido ao pai que passava a ter a incumbência de criá-lo. Entre 6 e 7 anos, o Estado tomava a si a responsabilidade e continuava sua educação, que era dirigida para a arte de guerrear. No entanto, se a criança fosse feia e/ou disforme, esses mesmos anciãos, em nome do Estado e da linhagem das famílias que representavam, ficavam com a criança e a levavam a um local denominado “Apothetai”, que significava depósito. Tratava-se de um abismo situado na cadeia de montanhas Taygetos. A criança era lançada, por não ser boa para sua família ou para o Estado (SOUZA, 1987, p. 86).

Segundo Garcia (2008, p. 12), no imaginário religioso da tradição cristã, os valores ligados à exclusão de pessoas com deficiências físicas, estão fundamentalmente baseados em critérios de pureza e impureza.

A partir disto, de acordo com Garcia (2008, p. 13) evidencia-se o estigma em relação à deficiência física. O estigma generalizado da pessoa com deficiência, aponta-a como pecadora ou impura. Cujas deficiências pudessem ser capazes de contaminar, devendo ser, portanto, punida e mantida afastada do convívio social.

Desde a Revolução Industrial a sociedade valoriza o trabalhador, o gerador de renda, de produção e de capital. As pessoas deficientes e os idosos carregam o significado contrário: o de não produção; o que leva à cultura do abandono, descaso e exclusão na sociedade (SOUZA, 2011, p.1).

A acessibilidade tornou-se relevante após a Segunda Guerra Mundial e mais recentemente, nas Guerras da Coreia, Vietnã e Oriente Médio, traduzindo-se na progressiva mudança de postura dos governos e da Organização das Nações Unidas - ONU, que se sensibilizaram e conscientizaram da necessidade de integração dos militares com sequelas, e dos civis que retornavam mutilados dos conflitos (FEITOSA e RIGHI, 2016, p.17).

De acordo com Szu-Yu (2009, *apud* FEITOSA e RIGHI, 2016, p. 18), em 1960, surgiram especificações de acessibilidade aos edifícios para as pessoas com deficiência, na Inglaterra, nos Estados Unidos em 1968 e na Suécia em 1969, mostrando a sequência de adesões a esta iniciativa. Em 1968 foi realizado um concurso pela organização “Rehabilitation International”, órgão consultivo da Organização das Nações Unidas - ONU para assuntos de acessibilidade, de acordo com Souza (2010 *apud* (FEITOSA e RIGHI, 2016, p. 18).

Segundo Feitosa e Righi (2016, p. 17) em 1970, a ONU promoveu o “Design Livre de Barreiras” e as primeiras diretrizes de acessibilidade.

Essa discussão começou na década de 80 quando o Brasil abriu suas portas para reflexões acerca da acessibilidade a partir de movimentos sociais organizados por grupos de pessoas com deficiência. O caminho das idéias passou a ser o da ação em 1988, quando, na esfera do Governo Federal, a Constituição acolheu dispositivos de acessibilidade nas edificações e nos transportes (ORNSTEIN, PRADO, LOPES, 2010 *apud* SOUZA, 2011, p. 2).

No Brasil, a acessibilidade conforme teve início em 1981, quando foi declarado o Ano Internacional da Pessoa Portadora de Deficiência pela ONU. Neste contexto, surgiu a primeira norma técnica a NBR 9050:1985 da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (LEITE, 2011 *apud* FEITOSA e RIGHI, 2016, p.17)

Podemos observar que, a acessibilidade, tem uma história relativamente recente. A necessidade de sua existência passou a ser notada a partir de conflitos como guerras e de movimentos sociais. Passamos da fase onde a pessoa era

totalmente excluída pela sociedade, e passamos à fase onde as políticas públicas relacionadas à acessibilidade, tinham cunho assistencialista.

2.1 Conceito de Acessibilidade, Deficiência, PCD e Desenho Universal

Nos termos da lei 13.146/2005, considera-se pessoa com deficiência pessoa que tenha impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial que, em interação com uma ou mais barreiras, pode vir a obstruir sua plena participação na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Segundo a Lei Nº 13.146, de 6 de julho de 2015, acessibilidade é caracterizada como a possibilidade e condição de alcance de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transporte, informação e comunicação, bem como serviços e instalações abertos ao público de uso público ou privados, de uso coletivo, tanto na zona urbana quanto na zona rural, para a utilização com autonomia e segurança, por parte da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para tanto, o conceito de Desenho Universal, segundo a Lei Brasileira de Inclusão é:

Concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva (BRASIL, 2015).

O Desenho Universal nasceu nos anos 60, nos Estados Unidos, como uma resposta à discussão sobre a padronização do homem, definindo um projeto de produtos e ambientes que pudessem ser usados por todos, na sua máxima extensão, sem a necessidade de um projeto especializado ou da existência de uma adaptação (CASTRO, 2013).

Segundo Castro (2013), os princípios básicos do Desenho Universal, são acomodar de diversos padrões ou em diferentes situações; adequar ambientes ou produtos para serem utilizados inclusive por pessoas com deficiência (PCD); e inter-relação entre produtos e ambientes, que devem ser concebidos como sistemas e não mais como partes isoladas.

A acessibilidade pode ser: física, Visual; Múltipla; Auditiva; Mental; Surdo-cego. (2005, p. 13).

O Brasil tem 45,6 milhões de pessoas com deficiência, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Dos cerca de 190 milhões de brasileiros, aqueles com pelo menos uma deficiência, seja visual, auditiva, motora ou mental, somam 23,9% (VIEIRA, 2012).

Sendo uma grande parcela da população, constituída por pessoas que têm algum tipo de deficiência, qualquer empreendimento turístico, deve estar acessível às pessoas com deficiência. Esses locais devem estar aptos a recebê-las, de forma a não ferir sua integridade física e não causar nenhum tipo de constrangimento.

Para tanto, para que todos possam utilizar espaços, mobiliários e serviços, sem sentirem-se segregados prejudicados ou constrangidos, torna-se necessário, que, desde seu planejamento, estruturas físicas e sistemas, sejam planejados de forma a pensar-se no todo, no ecossistema que estará no contexto deste empreendimento, quem fará uso, na legislação vigente e, sobretudo na inclusão de todos os perfis de pessoas, tendo deficiência, mobilidade reduzida, ou não.

2.2 Turismo acessível

De acordo com a Organização Mundial do Turismo (OMT), turismo:

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

O turismo constitui-se fundamentalmente como um conjunto de técnicas baseadas em princípios científicos com o objetivo de prestar uma série de serviços a pessoas que intencionam aproveitar o tempo livre para viajar, denominadas turistas ou excursionistas (SANTOS, 2010, p.13).

Segundo Duarte e Borda (2013, p.369, apud DUARTE e LEMOS, 2017, p. 122), a acessibilidade no turismo “visa, primordialmente, o reconhecimento do outro (o deficiente) em seus direitos e responsabilidades. Busca, por tanto, colocá-lo não como alguém ‘digno de pena’, mas como alguém capaz de exercer todas as atividades turísticas de forma equânime - como igual.”

Compreende-se que, o turismo, é o conjunto de atividades que leva, impreterivelmente, ao contato com o diferente. Seja culturas diferentes, locais diferentes, bem como, pessoas diferentes. Tendo em vista tal fato, as atividades turísticas e aqueles que com ela trabalham, necessitam de preparo para lidar com pessoas diferentes que, conseqüentemente, têm necessidades diferentes.

Como é o caso das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. Para que o investimento empregado na construção de um empreendimento, não seja aumentado no emprego de adaptações para tornar o local acessível, faz-se necessário um projeto nos moldes do Desenho Universal. Tornando o local apto, desde o início a receber a todos, independentemente de sua constituição física, intelectual ou sensorial.

O emprego da acessibilidade em espaços, mobiliários, sistemas comunicacionais, meios de hospedagem, dentre outros, além de ser um direito previsto constitucionalmente, acaba por tornar-se um diferencial. Por que um diferencial? Torna-se um diferencial, porque muitos desses espaços, não se encontram acessíveis, o que torna aqueles que são acessíveis, mais valorizados.

A acessibilidade em atividades turísticas, além de ser um direito de todo e tornar-se um diferencial, acaba por conquistar turistas potenciais, pois, na maioria das vezes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, viajam com seus acompanhantes. Um destino acessível a pessoas com deficiência, conquista não somente o PDC, mas também seu acompanhante. Sendo um destino turístico acessível, o mesmo passa a ter uma imagem de um lugar onde todas as diferenças são aceitas, um lugar com uma boa hospitalidade profissional, boa infraestrutura e serviços.

O turismo é uma atividade feita de pessoas para pessoas, lida com expectativas das mesmas, com suas peculiaridades e diferenças. Logo, o profissional da área, deve saber lidar com os diferentes públicos, com diferenças físicas e culturais.

De acordo com a Lei Brasileira de Inclusão, Art. 46º “a pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas”.

Para tanto, torna-se necessário que empreendimentos turísticos como os meios de hospedagem, objeto de estudo deste trabalho, estejam qualificados para

bem atender a todos os perfis de turistas, independente de suas necessidades e especificidades, incluindo as PCD's e PCMR.

Segundo Aguiar (2003), a avaliação da qualidade, pelo cliente, leva em consideração a conformidade com aquilo que ele espera ter, por obrigatoriedade. Mas a avaliação da qualidade também é feita através de outros aspectos. Existem dois tipos de componentes, presentes no processo de avaliação: o materiais e os imateriais, que sintetizam as características de produtos e serviços.

3 HISTÓRIA E EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM

A evolução dos meios de hospedagem, tem profunda ligação com a evolução dos meios de transporte, relações de comércio e relações socioculturais, ligadas à sociedade ocidental. No período histórico denominado Antiguidade, por volta do século VII a.c., com a realização dos jogos Olímpicos, em Olímpia, na Grécia, eram atraídos para lá, não apenas os participantes destes jogos, como também espectadores. O que tornou necessário o preparo de uma infraestrutura que melhor atendesse aos espectadores destes jogos, não apenas em Olímpia, como também em todo o trajeto a ser percorrido pelos espectadores, até chegarem ao local de realização dos jogos. Essa infraestrutura contava com alojamentos, alimentação e transporte.

Segundo Aldrigui (2007), alguns historiadores conseguem visualizar elementos de hospedagem nas narrativas gregas e romanas. O cidadão comum abria sua casa a um estranho, permitindo que o mesmo lá passasse a noite, podendo se alimentar e não ser cobrado por tais serviços.

Com a expansão do Império Romano, e as intensas relações de comércio em toda sua extensão, as viagens de lazer, realizadas pela elite, eram constantes. Essas viagens, eram realizadas principalmente para prestigiar eventos como luta de gladiadores e o circo. A expansão do Império Romano foi determinante na localização de estabelecimentos que forneciam abrigo e alimento, ao longo das estradas (Aldrigui, 2007).

De acordo com a Confederação Nacional do Comércio - CNC (2005), Roma foi o centro do maior império ocidental e, durante quase dois séculos, viveu um período

de paz denominado “Pax Romana” (de 29 a.c. até 180 d.c.). Durante esse período, houve uma intensa construção de estradas e hospedarias.

No entanto, em decorrência da queda do Império Romano, por volta de 400 d.c., guerras influenciaram de forma negativa, nas relações de comércio e viagens que visavam o lazer. Neste período, as viagens assumiram caráter religioso e aventureiro, dando origem às peregrinações religiosas.

As viagens de caráter religioso se intensificaram entre os séculos VII e IX. Foi desse período final, por exemplo, a descoberta da tumba do apóstolo São Tiago, no norte da Espanha, o que atraiu grande veneração a ponto de motivar o peregrino francês Aymeric Picaud a escrever as histórias sobre o apóstolo e um roteiro de viagem sobre a travessia da França até o sepulcro de São Tiago (COMÉRCIO, Confederação Nacional do. 2005, p. 10).

Com a dominação de Jerusalém, pelos turcos, no século XI, foram organizadas as Cruzadas, entre os séculos XI e XIII, que objetivavam libertar a terra considerada santa, pelos cristãos, das consideradas profanações feitas pelos turcos. Mediante isto, observou-se grande circulação de soldados, peregrinos e mercadores. Logo, pousadas assumiram caráter lucrativo e novos estabelecimentos foram abertos para atender o novo público que se formava. Sendo criado, em 1282, o primeiro Grêmio de Proprietários de Pousadas, em Florença, Itália.

Com o florescimento do Renascimento, entre os séculos XIV a XVI, viajar passou a ser uma obrigação cultural. Viajar era considerada uma oportunidade para acumular conhecimento, aprender idiomas e vivenciar aventuras (Confederação Nacional do Comércio, 2005).

Eram realizadas, na Europa do século XVI, viagens, por parte da nobreza masculina e pelo clero, a países considerados culturalmente ricos, entre eles encontra-se a Itália. Especialmente por jovens em companhia de seus tutores, cujos mesmos dominavam o idioma da localidade para onde se dirigiam e conheciam muito de sua cultura. Os tutores eram responsáveis por apresentar a localidade aos jovens. Essas viagens eram símbolo de status entre a nobreza. Aqueles que não as fizessem, eram considerados inferiores.

Aldrigui (2007), analisa que com o surgimento das estradas de ferro, hospedarias e estalagens que eram beneficiadas pelo tráfego nas estradas da Europa,

constatarem uma significativa queda na quantidade de hóspedes. Esta ocorrência, deu-se devido a grande capacidade dos vagões dos trens e alta velocidade, o que os permitia transportar maior quantidade de pessoas, em menos tempo. Logo, os meios de hospedagem passaram a ocupar as estações terminais, adaptando-se assim, à nova demanda.

Após os trens, automóveis e aviões levaram, cada um ao seu tempo, ao surgimento do *motor-hotel*, à beira das rodovias, e dos hotéis de aeroporto (sejam dentro de aeroportos ou nas imediações destes). Em cidades portuárias, também se percebeu a oferta de equipamentos próximos do ponto de desembarque de visitantes (ALDRIGUI, 2007, p.23).

Sendo assim, Dias (1991 *apud* Aldrigui, 2007, p. 24-25) divide a evolução da hotelaria em três fases: a primeira composta pelos *inns* e hotéis do século XVIII; a segunda com o surgimento da grande hotelaria e a transição da administração familiar para empresarial, dos meios de hospedagem; e a terceira fase no século XX, onde o processo tecnológico determina a evolução dos equipamentos.

Atualmente, podemos perceber, tanto na hotelaria mundial quanto nacional, meios de hospedagem voltados a oferecer conforto aos seus hóspedes, de forma a oferecer soluções para suas necessidades sem que isso interfira de forma significativa no preço final, podendo assim, agregar valor à experiência do visitante no destino turístico.

No Brasil, a evolução dos meios de hospedagem, além de estar ligada à evolução dos meios de transporte, está ligada também a viagens de reconhecimento e exploração territorial do país, bem como à influência católica no mesmo. Tornando assim, além de status social, uma honra receber um viajante em sua casa e um dever, recebê-lo da melhor forma possível.

No entanto, estas benfeitorias não eram estendidas aos pobres e estrangeiros sem boas cartas de recomendações. Sendo assim, privilégio de poucos. Neste cenário, assim como na Europa medieval, pobres e enfermos podiam encontrar abrigo em ordens religiosas, dando origem às primeiras instituições hospedeiras, no Brasil.

Os caminhos abertos pelos bandeirantes, mais tarde usados no trânsito de pessoas e produtos entre o litoral e as regiões mineradoras, fizeram surgir os primeiros focos de hospedagem pelo interior do Brasil. Ranchos toscos e rústicos, inicialmente improvisados à beira das estradas para

abrigar os viajantes, assemelhados às antigas estalagens européias (COMÉRCIO, Confederação Nacional do. 2005, p.16).

Neste período, a hospedagem em si, não era paga. No entanto, por tratarem-se de ranchos, os proprietários acabavam por utilizar-se da venda de alimentos que lá possuíam para alimentar os animais do rancho, para alimentar os animais dos viajantes, para compensar as despesas com a hospedagem.

Um marco na história brasileira, foi a chegada da Família Real portuguesa, em 1808. Fugindo da invasão por Napoleão Bonaparte, em Portugal, a corte portuguesa instalou-se no país, fazendo do Brasil, momentaneamente, a sede do Reino de Portugal.

“A família real, todos os nobres, os oficiais superiores, os altos funcionários e suas famílias, totalizando mais de 10 mil pessoas haviam chegado com o máximo de bagagem que foi possível trazer em 14 navios abarrotados” (COMÉRCIO, Confederação Nacional do. 2005, p. 17). Tornando-se assim, necessária a resolução de um impasse: como alojar tantas pessoas?

Para tanto, nas portas das melhores residências, foram afixadas as letras “P.R.”, que identificavam o local como escolhido pela autoridade do Príncipe Regente, para abrigar parte de sua corte. Sendo assim, as pessoas que ali moravam, deveriam retirar-se.

Apesar deste episódio histórico, a ausência de meios de hospedagem ainda não era caracterizada como um problema, visto que albergues existentes, mesmo que precários, conseguiam comportar a demanda.

[...] no Rio de Janeiro, tripulantes de navios estrangeiros (não-portugueses) que entravam na Baía de Guanabara não tinham permissão para permanecer em terra após o pôr-do-sol. Tinham que dormir a bordo. Essa era também a opção de grande parte dos visitantes autorizados que, muito embora tivessem inicialmente a intenção de pernoitar na cidade, acabavam dormindo no navio para não enfrentar os mosquitos, ratos e baratas nas casas de pouso locais (COMÉRCIO, Confederação Nacional do. 2005, p. 18).

A chegada da corte portuguesa ao Brasil e a abertura dos portos às nações amigas trouxeram investimentos ingleses e portugueses no país, bem como fomento ao comércio. Melhorando assim, a infraestrutura do país e atraindo viajantes para o

mesmo, possibilitando o incremento e melhoria da infraestrutura dos meios de hospedagem.

3.1 Meios de Hospedagem: definição e tipologias

Os meios de hospedagem evoluíram de acordo com as relações comerciais e as necessidades de turistas e viajantes. Segundo o Regulamento Geral dos Meios de Hospedagem, é considerado meio de hospedagem o estabelecimento que:

1. Seja licenciado pelas autoridades competentes para prestar serviços de hospedagem;

2. Seja administrado ou explorado comercialmente por empresa hoteleira e que adote, no relacionamento com os hóspedes, contrato de hospedagem, com as características definidas no Regulamento e nas demais legislações aplicáveis.

De acordo com o Regulamento, devem oferecer aos hóspedes, no mínimo:

1. Alojamento, para uso temporário do hóspede, em Unidades Habitacionais (UH) específicas à essa finalidade;

2. Serviços mínimos aos hóspedes, consistentes em:

- Portaria/recepção para atendimento e controle permanentes de entrada e saída;

- Guarda de bagagens e objetos de uso pessoal dos hóspedes, em local apropriado; e

- Conservação, manutenção, arrumação e limpeza das áreas, instalações e equipamentos.

A Lei 11.771, de 17 de setembro de 2008, que dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, considera meios de hospedagem empreendimentos ou estabelecimentos, independente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços que os usuários necessitem. Serviços esses denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária.

De acordo com Beni (2000 *apud* ALDRIGUI, 2007, p.30-32) existem basicamente dois grupos de meios de hospedagem, os hoteleiros e os extra hoteleiros. Os empreendimentos hoteleiros estão divididos em:

Meios de hospedagem hoteleiros	Características gerais
Hotel Padrão (H)	Oferece aposentos mobiliados com banheiro privativo, para ocupação eminentemente temporária, incluindo serviço de alimentação, entre outros
Hotel de Lazer (HL)	Possui os serviços e os equipamentos de lazer e de repouso em localização geográfica com destacados méritos cênico-paisagísticos
Hotel-Residência ou <i>suite service</i> (HR)	Dispõe de unidades habitacionais constituídas de acordo com a classificação oficial e serviços de alimentação parcial, sendo o aluguel cobrado por uma semana completa
Hotel-Clube (HC)	Oferece equipamento de recreação e lazer, próprio ou credenciado por entidades associativas ou clubes de serviço, que atende uma clientela dirigida, com grande redução no preço de diárias
Hotel de Saúde/SPA (HS)	Combina as características do hotel-padrão, com instalações, serviços, e equipamentos hospitalares, com atendimento médico e de enfermagem, em período integral. Destina-se a

	pacientes em convalescença e recuperação, sob observação e/ou em intenso processo terapêutico, dispondo, também, de equipamentos destinados a tratamentos específicos
Hotel-Fazenda (HS)	Situado em propriedades rurais e antigas fazendas, com equipamentos novos ou adaptados de tradicionais edificações edificações originais, voltados à prática de atividades recreacionais campestres e ao contato com a natureza
Eco-Hotel (EH)	Situado em florestas tropicais ou em áreas naturais protegidas, com arquitetura e estrutura construtivas, adaptadas às condições do meio ambiente no sentido de preservar a integridade da paisagem
Lodge (L)	Equipamento comercial hoteleiro, sob a forma de chalés, cabanas e similares, destinado ao turismo termal, de caça, de pesca e de aventura
Motel (M)	Oferece apartamentos mobiliados, possuindo também serviços completos de alimentação, situado à margem de rodovias, fora das zonas urbanas e suburbanas. Dispõe de vagas em estacionamento coletivo, coberto ou

	descoberto, em número igual ao de unidades habitacionais
<i>Timeshare</i> (T)	Qualquer estabelecimento comercial hoteleiro, isolado ou integrante de rede hoteleira, que utiliza processo de tempo compartilhado, com venda de títulos de propriedade individuais. Garante ao sócio patrimonial o uso de alojamento, segundo uma programação previamente estabelecida

Os empreendimentos extra hoteleiros, ainda segundo Beni (2000 *apud* ALDRIGUI, 2007, p.) estão divididos em:

Meios de hospedagem extra-hoteleiros
Pensão
Pensionato
Colônia de férias
Albergue de turismo
Pousada
Acampamento de férias
<i>Camping</i>
Imóvel locado
Segunda residência
Alojamento de turismo rural
Hospedaria

Parador
<i>Apart-hotel</i>
Flat
Quartos avulsos

3.2 Gestão hoteleira

A gestão hoteleira, exige visão estratégica, atenção e agilidade na organização, para se adaptar às variações do meio que a envolve. As mudanças no meio, pressionam de fora para dentro, motivando as mudanças organizacionais (PETROCCHI, 2007, p. 2-3). Para tanto, torna-se necessária a constante atualização dos profissionais de meios de hospedagem, em especial dos gestores do mesmo, que encontram-se à frente desses empreendimentos e necessitam, possuir habilidades técnicas, humanas e conceituais, para lidar tanto com clientes, quanto com funcionários.

De acordo com (MARQUES, 2003, p. 309) designa-se por gerência, o conjunto de pessoas sobre as quais recai a responsabilidade da gestão do empreendimento. A gerência é, normalmente, representada pelo gerente, mas pode englobar um ou mais subgerentes, ou gerentes assistentes, secretariado, gerente administrativo, dentre outros.

É de extrema importância que a gestão de um meio de hospedagem tenha objetivos e metas traçadas, para melhor atender aos seus hóspedes e corresponder de forma positivas, às mudanças que vêm ocorrendo no mercado e as expectativas e necessidades dos hóspedes. Para tanto, o planejamento é fundamental no estabelecimento de estratégias que possibilitem o alcance dos objetivos e metas.

O planejamento visa alcançar uma situação futura diferente da situação presente, é a realização de um processo de mudanças e propicia o surgimento de senso de unidade na organização, a convergência de ações e de recursos, além de contribuir para atingir os objetivos escolhidos. O processo de planejamento, ao abrigar o conceito multidimensional, abrangendo a relação da

organização com o meio externo e contemplando os compartimentos internos, passa a ser um orientador que dá coerência às decisões gerenciais e ao relacionamento da organização com o ambiente exterior (PETROCCHI, 2007, p. 16).

Tendo em vista o exposto acima, pode-se considerar a necessidade de adaptação dos meios de hospedagem para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, de extrema importância, no que diz respeito à inclusão destes atores sociais, à garantia de que os mesmos possam exercer seus direitos de forma digna e no que diz respeito às estratégias de competitividade dos meios de hospedagem. Como será apresentado nos resultados deste trabalho, os meios de hospedagem, não se encontram completamente adaptados para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. Tendo em vista esta análise, os empreendimentos hoteleiros e extra-hoteleiros que venham a adaptar-se para atender à esta demanda, tornar-se-ão um diferencial no mercado, destacando-se e enriquecendo a oferta turística do destino.

Sendo assim, o papel do gestor de um meio de hospedagem, é de extrema responsabilidade. Cabendo ao mesmo, manter-se continuamente atualizado, no que diz respeito ao mercado turístico e à sua demanda. Porque é a partir das necessidades, perfis e expectativas da demanda que deverão ser elaborados objetivos e estratégias para atendê-la.

3.3 Inovação

Quando se fala em inovação, a primeira coisa que vem à mente da maioria das pessoas, é a tecnologia. No entanto, cabe ressaltar que, a inovação, vai muito além da tecnologia. A mesma está intrinsecamente ligada à pesquisa e à aplicação do conhecimento em ideias inovadoras que poderão resultar em retorno econômico para um empreendimento, por exemplo. De acordo com Paupério et al (2010), o conceito de inovação possui múltiplas abordagens, que variam, principalmente, em função da finalidade a que se propõe atingir.

No meio econômico e empresarial, a inovação é compreendida como a exploração, com sucesso, de novas ideias e conhecimentos, transformando-se em novos produtos, processos e serviços, assim

como na criação de novos mercados, e em novos modelos de negócios (PAUPÉRIO et al, 2010, p.27).

De acordo com a Lei Nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004, Art. 2º, que dispõe sobre incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo, a inovação é caracterizada como a introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social, que tenha como resultado novos produtos, serviços ou processos que possam vir a agregar novas funcionalidades ou características a um produto, serviço ou processo existente, que possam resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade e desempenho.

De acordo com o Manual de Oslo (2005), a inovação pode ser dividida nos seguintes tipos:

Produto: é a introdução de um bem ou serviço, novo ou significativamente melhorado, no que se refere a suas características ou a seus usos previstos. Inclui melhoramentos expressivos nas especificações técnicas, componentes e materiais, *softwares* incorporados, facilidade de uso ou outras características em sua funcionalidade;

Processos: implementação de novos métodos de produção ou distribuição, novos ou significativamente melhorados. Inclui mudanças significativas nas técnicas, equipamentos e/ou *softwares*;

Marketing: implementação de um novo método de *marketing*, envolvendo mudanças significativas na concepção ou na embalagem do produto, no posicionamento do produto, na promoção do produto ou na formatação do produto;

Organizacional: implementação de um novo método organizacional nas práticas de negócios da empresa, na organização do local, ou nas relações externas.

O Manual de Oslo (2007), caracteriza a inovação como sendo a implementação de um produto, seja ele bem ou serviço, novo ou significativamente melhorado, implementação de um novo processo, novo método de marketing ou novo método organizacional. Seja nas práticas de negócio, nas relações externas e até mesmo na organização do local de trabalho.

Como exposto anteriormente, a inovação vai muito além do âmbito tecnológico. A mesma abrange processos que levarão à elaboração e formatação de produtos e oferta de serviços que objetivem a satisfação do consumidor. Procurando suprir suas necessidades, resolver seus problemas e sanar suas inquietações.

Segundo Gundling (1999 *apud* ARAÚJO e FILHO, 2013, p.70) a inovação é um composto de novas ideias que, por meio de ações ou implementações, resulte em uma melhoria ou lucro para a organização.

Os autores Araújo e Filho (2013) destacam que a inovação está intrinsecamente ligada à vontade de querer modificar algo. Na busca constante de fazer melhor e diferente, e na capacidade dos envolvidos em processos inovadores, em transformar ideias em realidade.

Para que os processos, serviços e produtos inovadores existam, torna-se necessária a percepção da necessidade de existência dos mesmos. Levando em consideração o objeto de pesquisa desta monografia, para que os meios de hospedagem do Centro de Manaus, estejam aptos a receber e atender pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, por meio de processos inovadores, os mesmos precisam, primeiramente, reconhecer a demanda em potencial e conhecer amplamente os direitos dos PCD's e PCMR's, além de estarem em constante contato com as novas tendências do mercado.

Para Bessant e Tidd (2009 *apud* Bisneto e Lins, 2016, p.92), a inovação pode ser resumida em em quatro diferentes dimensões de mudança, que são denominadas os "4Ps" da inovação:

- Inovação de produtos: mudanças nos produtos e/ou serviços que uma empresa oferece;
- Inovação de processo: mudanças nas formas em que os produtos e/ou serviços são criados, ofertados e apresentados ao consumidor;
- Inovação de posição: mudanças no contexto em que produtos e serviços são introduzidos;
- Inovação de paradigma: mudanças nos modelos mentais básicos que norteiam as atividades realizadas pela empresa.

3.3.1 Inovação de Processo

Tendo como foco deste trabalho, a inovação processual, em meios de hospedagem, no que diz respeito ao uso de processos inovadores para garantir o direito à acessibilidade nos mesmos, neste item, verificaremos do que se trata a inovação em processos e como a mesma pode ser aplicada no turismo, especificamente em meios de hospedagem.

De acordo com a Pesquisa de Inovação (2016) inovação de processo, refere-se à introdução de novos ou substancialmente aprimorados métodos de entrega do produtos. No que diz respeito a serviços, a inovação de processo, abrange mudanças nos equipamentos ou *softwares* utilizados, nos procedimentos e nas técnicas empregadas para a criação e o fornecimento destes serviços.

3.4 Inovação na Gestão Hoteleira

O principal indicador de desempenho de empresas de prestação de serviços é o gerenciamento bem-sucedido do processo de produção de serviços. Ou seja, a capacidade gerencial para criar, implementar e gerenciar processos, desenvolvendo assim, maior valor para o cliente, é o que distingue as empresas de sucesso (TWENEBOAH-KODUAH e colab., 2018).

Estudos indicam que quanto mais acentuada a inovação, melhor o desempenho da empresa. (HERTOG e colab., 2011; SIPE, 2018). TweneboahKoduah e colab. (2018) defendem que tanto a inovação, quanto a personalização, combinadas ou não, são elementos essenciais na melhoria do desempenho financeiro e não financeiro das empresas que atuam em meios de hospedagem, destacando, contudo, que quando combinadas – inovação de processos e personalização – tem-se níveis mais altos de desempenho nas empresas, uma vez que possuem propriedades que se complementam.

O desenvolvimento da economia e a livre concorrência exigem que as organizações passem de um mero serviço para uma “economia experiente”, sendo essencial que reinventem seus “scorecards de desempenho de negócios para refletir práticas que colocam a experiência de co-criação de hóspedes no centro de seus esforços de inovação (SIPE, 2018, p. 1).

Assim sendo, conforme destacam Meira e Anjos (2013, p. 2), “a busca pela excelência através da utilização adequada dos recursos, a fim de alcançar maiores índices de lucratividade, não é mais considerada como diferencial e sim uma estratégia de sobrevivência no mercado”.

Desta feita, considerando que para se alcançar um desempenho geral elevado nas empresas de meios de hospedagem é preciso que a capacidade de personalização tenha como objetivo melhorar a capacidade de inovação (TWENEBOAH-KODUAH e colab., 2018), e, considerando as tendências do turismo

acessível, pretende-se neste estudo verificar a existência de processos inovadores nos meios de hospedagens. Optou-se, por conveniência, analisar os hotéis próximos ao centro histórico de Manaus, podendo este estudo ser replicado em outros estabelecimentos e localidades.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta seção deverá mostrar como será executada a pesquisa e o desenho metodológico de como será adotada a mesma: se será do tipo qualitativa, descritiva, explicativa, exploratória. Se será um levantamento, um estudo de caso, uma pesquisa experimental etc.

Define em que população (universo) será aplicada a pesquisa. Explica como será selecionada a amostra e o quanto esta corresponde percentualmente em relação a população estudada.

Indica como ocorreu a coletar os dados e que instrumentos de pesquisa que utilizou: observação, questionário, formulário, entrevistas. Caso seja necessário para o entendimento da metodologia pode-se inserir anexo ou apêndice o instrumento de coleta de dados.

Indica como será a tabulação dos dados e como tais dados serão analisados. Indica também os passos de desenvolvimento do modelo ou produto se a pesquisa esteve direcionada para tal finalidade.

4.1 Método

Segundo Freitas e Prodanov (2013), por método pode-se entender o caminho, a forma e o modo de pensamento. É a forma de abordagem em nível de abstração dos fenômenos e é o conjunto de processos ou operações mentais empregados na pesquisa.

De acordo com Freitas e Prodanov (2013), o método dedutivo parte do geral e, a seguir, desce ao particular. A partir de princípios, leis ou teorias consideradas verdadeiras ou indiscutíveis, prediz a ocorrência de casos particulares com base na lógica.

Por meio do método dedutivo, o presente trabalho busca revisar a Legislação vigente no que diz respeito à acessibilidade em meios de hospedagem, analisando

seu cumprimento nos mesmos e de que forma a inovação pode tornar esses locais acessíveis.

4.2 Quanto à Finalidade

Segundo Freitas e Prodanov (2013), a finalidade da pesquisa pode ser básica ou aplicada. A finalidade do presente trabalho, caracteriza-se como aplicada, pois envolve verdades e interesses locais, além de objetivar a solução de problemas específicos, no caso a ausência de acessibilidade e processos inovadores para garanti-la, em meios de hospedagem.

4.3 Quanto aos Fins

Os fins deste trabalho são apenas exploratórios e descritivos.

De acordo com Freitas e Prodanov (2013), a pesquisa exploratória tem como finalidade proporcionar mais informações sobre determinado assunto, possibilitando sua definição e seu delineamento.

Segundo os autores, na pesquisa descritiva, o pesquisador registra e descreve os fatos observados, sem interferir neles e a mesma visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis.

4.4 Quanto aos Meios

Os procedimentos técnicos a serem utilizados, serão, em um primeiro momento, a pesquisa bibliográfica e levantamento de dados e, em um segundo momento, visitas de campo.

A pesquisa irá desenvolver-se, a partir do estudo de artigos, livros e da Legislação vigente, no que diz respeito à acessibilidade, meios de hospedagem, inovação e hospitalidade.

4.5 Quanto ao Universo da Pesquisa / Amostra ou Censo

acessibilidade nos locais e ao receio de que o nome da empresa seja associado ao fato de que a maioria da estrutura dos meios de hospedagem do Centro Histórico está comprometida em relação à acessibilidade, apesar de terem sido esclarecidos previamente de que os nomes dos hotéis não seriam divulgados.

4.7 Limitações da Pesquisa

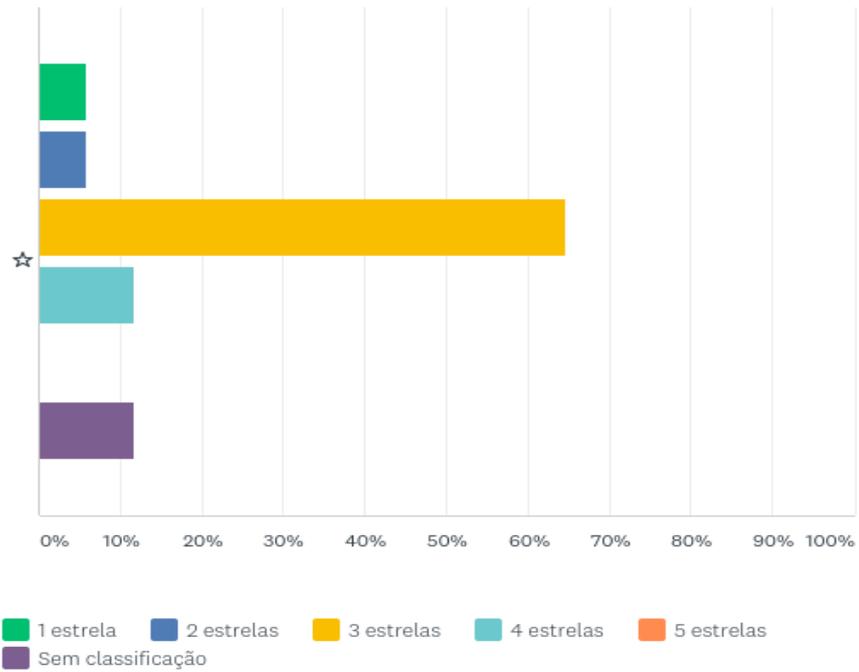
As limitações da presente pesquisa, existem no que diz respeito a dificuldade em encontrar materiais específicos, no que tange a acessibilidade em meios de hospedagem, bem como no âmbito de materiais sobre sistemas inovadores no âmbito da acessibilidade.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O tema turismo e deficiência tem chamado a atenção de pesquisadores nas duas últimas décadas, especialmente no tocante a motivações de viagens, acessibilidade informacional; demanda de mercado e acessibilidade atitudinal. (BUHALIS; SINARTA, 2019), sendo um fato a necessidade de instalações especiais para que pessoas com deficiência possam ter acesso a instalações e edifícios (TANTAWY e colab., 2005).

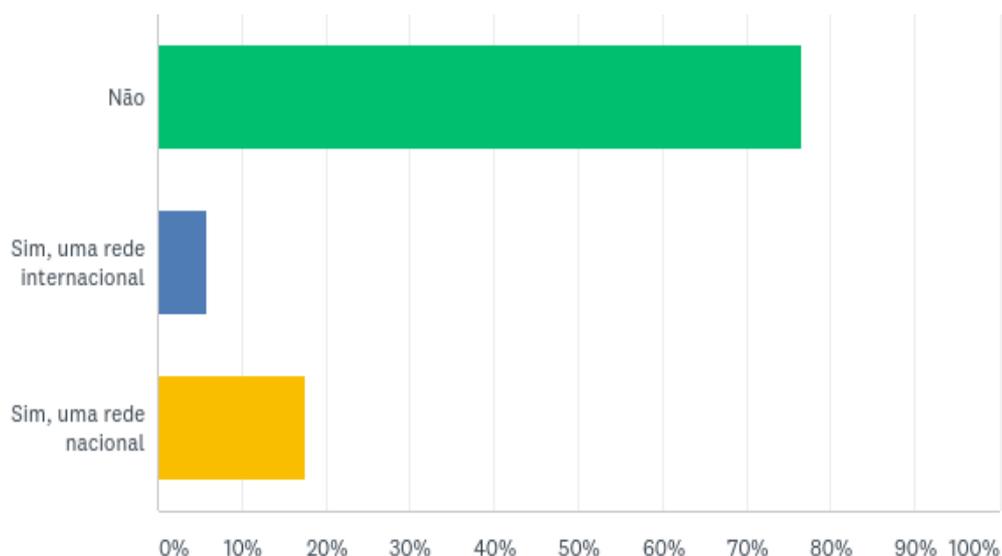
Para a realização desta monografia, aplicou-se um questionário com vinte e três questões, cujo mesmo está presente na apêndice deste trabalho, em meios de hospedagem do Centro de Manaus - AM, onde foram obtidos dezessete respondentes, de dezessete diferentes meios de hospedagem. Quanto à classificação dos meios de hospedagem: 5,88% é classificado com 1 estrela (1 meio de hospedagem); 5,88% classificado com 2 estrelas (1 meio de hospedagem); 64,71% classificado como 3 estrelas (11 meios de hospedagem); 11,76% classificado como 4 estrelas (2 meios de hospedagem); e 11,76% não tem classificação (2 meios de hospedagem).

Gráfico 1: classificação dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa.



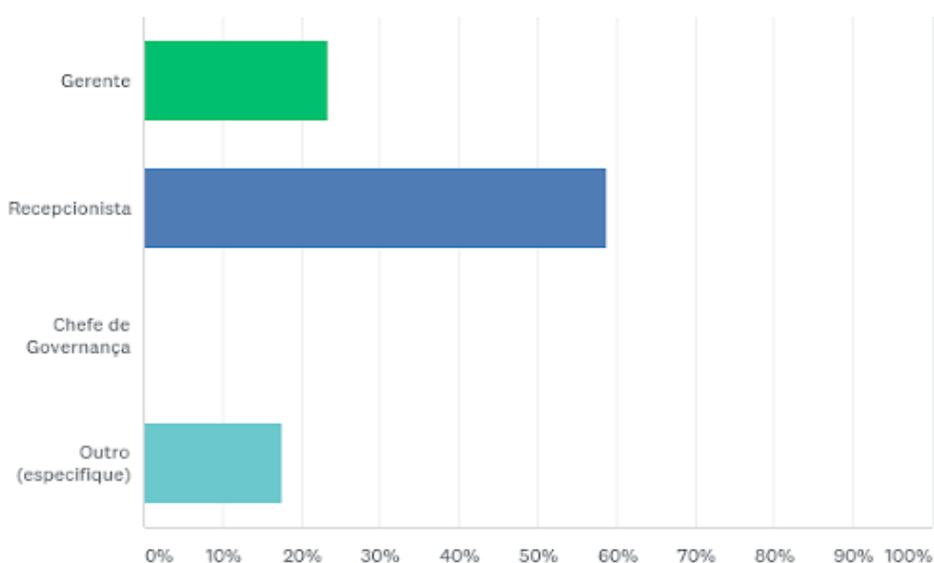
Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

No que se refere à participação dos meios de hospedagem em alguma rede hoteleira: 76,47% (13 meios de hospedagem) não fazem parte de nenhuma rede hoteleira; 5,88% (1 meio de hospedagem) faz parte de uma rede internacional; e 17,65% (3 meios de hospedagem) fazem parte de uma rede nacional.

Gráfico 2: participação dos meios de hospedagem em redes hoteleiras.

Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

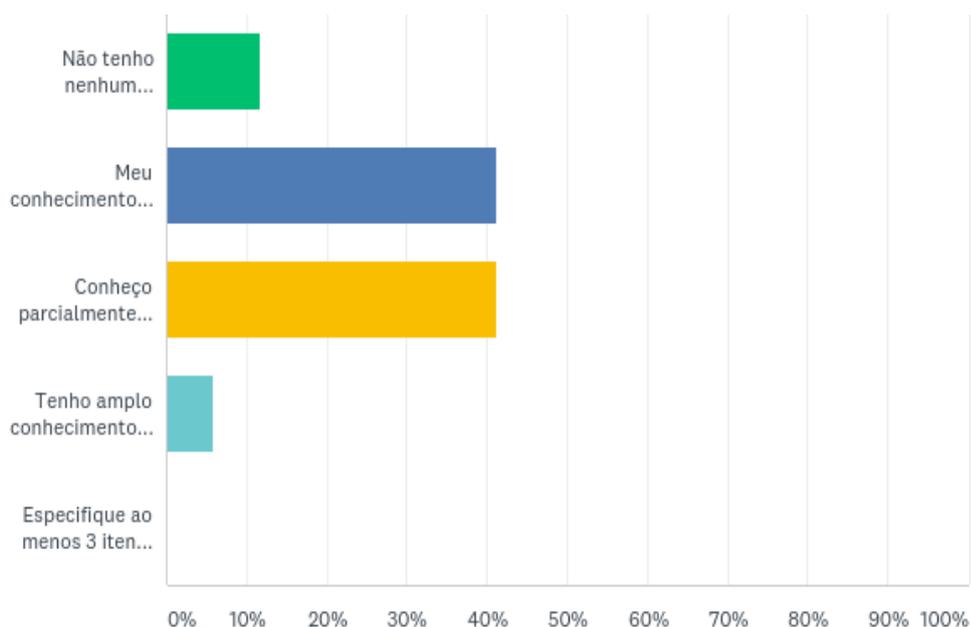
Com o questionário aplicado em meios de hospedagem localizados no Centro de Manaus - AM, foram obtidos dezessete funcionários de diferentes meios de hospedagem, sendo que 23,55% (4 respondentes) exercem algum cargo de gestão; 58,82% (10 respondentes) são recepcionistas; e 17,65% (3 respondentes) exerciam outros cargos.

Gráfico 3: qual cargo o respondente exerce no meio de hospedagem.

Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quanto ao grau de conhecimento dos respondentes, a respeito da legislação sobre os direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida: 11,76% (2 respondentes) não tem nenhum conhecimento; 41,18% (7 respondentes) alegaram possuir conhecimento superficial; 41,18% (7 respondentes) alegaram conhecer parcialmente; e 5,88% (1 respondente) alegou possuir amplo conhecimento.

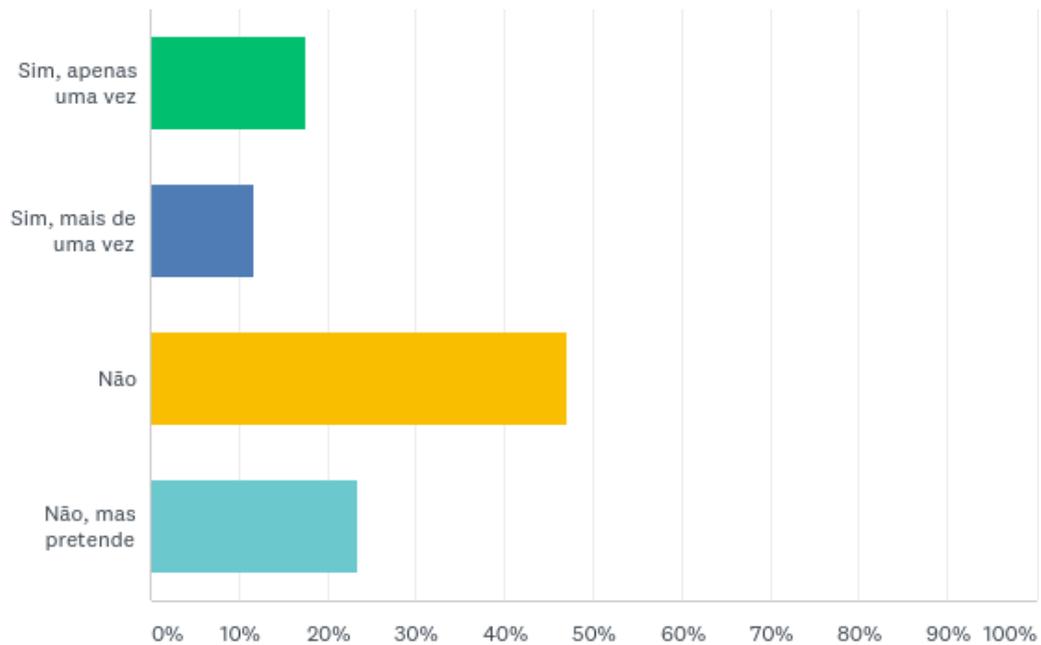
Gráfico 4: grau de conhecimento sobre a legislação brasileira sobre os direitos da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Referente a disponibilização, pelo hotel, de cursos aos funcionários sobre como atender uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida: 17,65% (3 meios de hospedagem) já ofereceram um curso com esta temática; 11,76% (2 meios de hospedagem) já disponibilizaram um curso com esta temática mais de uma vez; 41,06% (08 meios de hospedagem) não ofereceram curso com esta temática; e 23,53% (4 meios de hospedagem) não ofereceram, porém, pretendem oferecer um curso com esta temática.

Gráfico 5: disponibilização de cursos de atendimento à pessoa com deficiência e mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quando questionados sobre quais elementos são levados em consideração para a contratação de um funcionário para trabalhar com atendimento ao público, apenas 11,76% (2 respondentes) consideraram o domínio de Libras imprescindível; enquanto 41,18% (7 respondentes) caracterizam como um fator que não costumam considerar, ao contratar funcionários. O quadro 1, sintetiza as respostas quanto ao grau de importância de cada elemento questionado.

Quadro 1 – Elementos levados em consideração para a contratação de um funcionário para trabalhar com atendimento ao público.

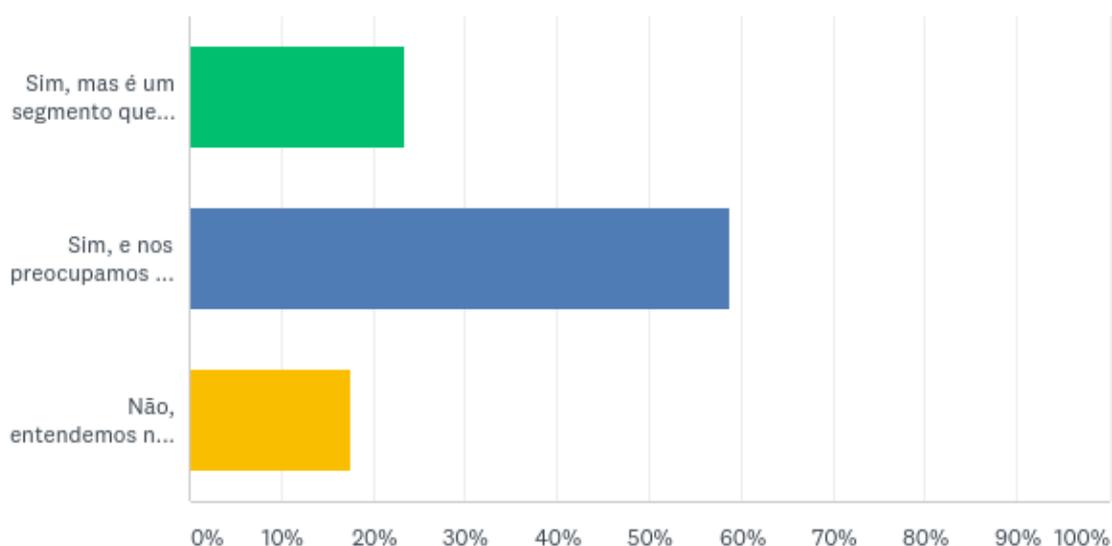
	IMPRESINDÍVEL (1)	IMPORTANTE, MAS NÃO ESSENCIAL (2)	IMPORTANTE E NORMALMENTE É CONSIDERADO COMO UM DIFERENCIAL (3)	NÃO É UM FATOR QUE COSTUMAMOS CONSIDERAR (4)	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Curso de atendimento ao cliente	58.82% 10	17.65% 3	17.65% 3	5.88% 1	17	1.71
Boa comunicação oral	76.47% 13	5.88% 1	17.65% 3	0.00% 0	17	1.41
Curso de Eventos	6.25% 1	56.25% 9	6.25% 1	31.25% 5	16	2.63
Boa apresentação pessoal	58.82% 10	11.76% 2	17.65% 3	11.76% 2	17	1.82
Escolaridade superior em hotelaria, gastronomia, turismo e áreas afins	29.41% 5	35.29% 6	29.41% 5	5.88% 1	17	2.12
Experiência de Check-in, Check-Out e Concierge	47.06% 8	17.65% 3	23.53% 4	11.76% 2	17	2.00
Conhecimento em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS	11.76% 2	35.29% 6	11.76% 2	41.18% 7	17	2.82
Curso sobre como atender a pessoas com deficiência	23.53% 4	11.76% 2	29.41% 5	35.29% 6	17	2.76
Inglês avançado	76.47% 13	5.88% 1	17.65% 3	0.00% 0	17	1.41
Espanhol avançado	35.29% 6	17.65% 3	41.18% 7	5.88% 1	17	2.18
Experiência em atendimento ao cliente	47.06% 8	17.65% 3	35.29% 6	0.00% 0	17	1.88
Conhecimentos em informática	76.47% 13	5.88% 1	17.65% 3	0.00% 0	17	1.41

Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quando questionados se a gestão entende que existe demanda de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida, dos dezessete meios de hospedagem que

participaram da pesquisa, 23,53% (4 meios de hospedagem) consideram que sim, porém, este segmento não é prioritário para os empreendimentos; 58,82% (10 meios de hospedagem) estão cientes da existência dessa demanda e preocupam-se em atender as necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida; e 17,65% (3 meios de hospedagem) consideram não haver demanda para este segmento.

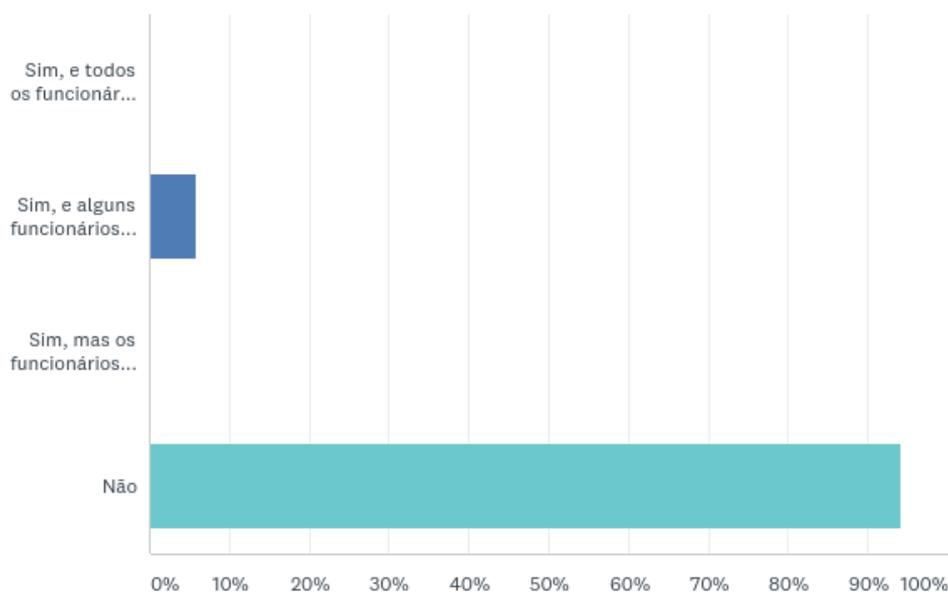
Gráfico 6: entendimento da gestão do meio de hospedagem sobre a existência de demanda de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quando questionados sobre o conhecimento de aplicativos para a acessibilidade 5,88% (1 respondente) afirmou conhecer e que os demais funcionários estão aptos a utilizá-los e 94,12% (16 respondentes) afirmaram não ter conhecimento.

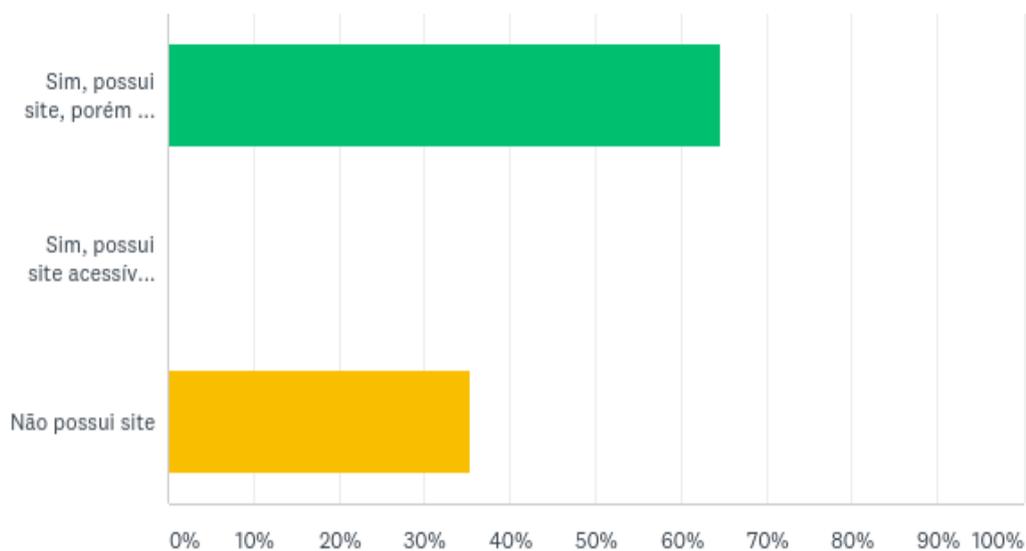
Gráfico 7 - conhecimento sobre aplicativos para acessibilidade.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

No que diz respeito à existência de site acessível, referente ao meio de hospedagem 64,71% (11 meios de hospedagem) afirmaram possuir um site, porém, o mesmo não encontra-se acessível às pessoas com deficiência e 35,29% (6 meios de hospedagem) não possuem um site.

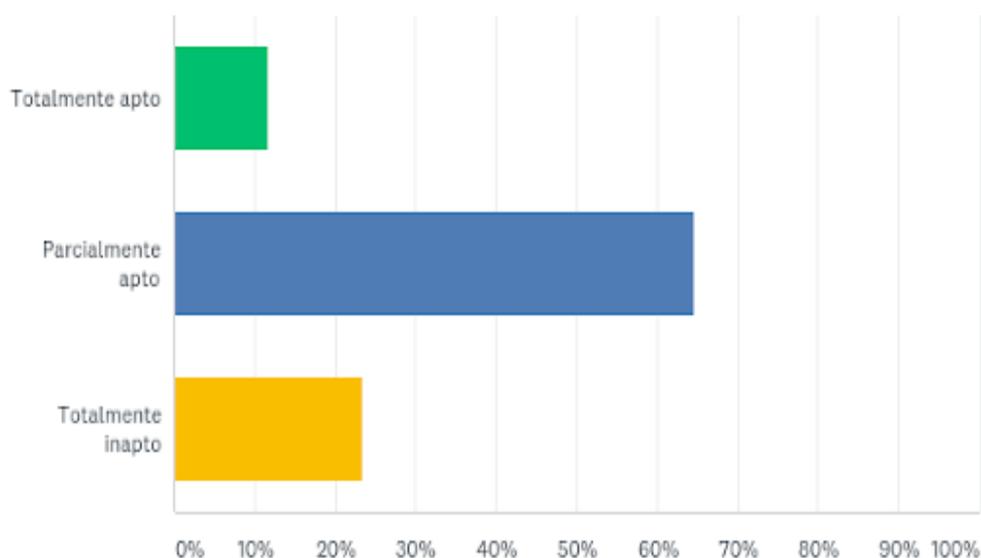
Gráfico 8 - existência de site acessível a pessoas com deficiência.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

No que diz respeito à infraestrutura física do meio de hospedagem e sua adaptação para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, 11,76% (2 respondentes) consideram os meios de hospedagem onde trabalham, totalmente aptos; 64,71% (11 respondentes) consideram os meios de hospedagem onde trabalham, parcialmente aptos; e 23,53 (4 respondentes) consideram os meios de hospedagem onde trabalham, totalmente inaptos.

Gráfico 9 - meios de hospedagem com infraestrutura acessível.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Em referência à mão de obra qualificada para o atendimento à pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida:

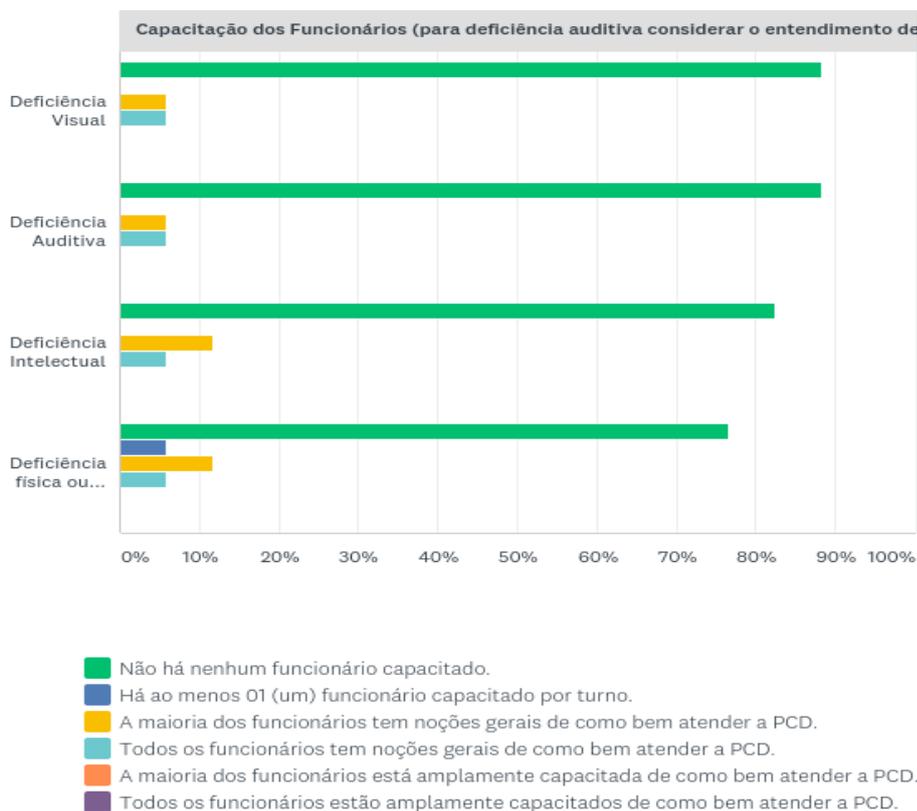
- Em 88,24% (15 meios de hospedagem) não possuem nenhum funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência visual; em 5,88% (1 meio de hospedagem) a maioria dos funcionários tem noções gerais de como atender uma pessoa com deficiência visual; e em 5,88% (1 meio de hospedagem) todos os funcionários têm noções gerais de como atender uma pessoa com deficiência visual.
- Em 88,24% (15 meios de hospedagem) não possuem nenhum funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência auditiva; em 5,88% (1 meio de hospedagem) a maioria dos funcionários tem noções gerais de como atender pessoas

com deficiência auditiva; e em 5,88% (1 meio de hospedagem) todos os funcionários têm noções gerais de como atender pessoas com deficiência auditiva.

- Em 82,35% (14 meios de hospedagem) não possuem nenhum funcionário capacitado para atender pessoas com deficiência intelectual; em 11,76% (2 meios de hospedagem) a maioria dos funcionários tem noções gerais de como atender pessoas com deficiência intelectual; e em 5,86% (1 meio de hospedagem) todos os funcionários têm noções gerais de como atender pessoas com deficiência intelectual.

- E, por fim, em 76,47% (13 meios de hospedagem) possuem funcionários capacitados para atender pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida; em 5,88% (1 meio de hospedagem) há ao menos um funcionário capacitado por turno; em 11,76% (2 meios de hospedagem) a maioria dos funcionários tem noções gerais de como atender uma pessoa com deficiência física ou com mobilidade reduzida; e em 5,86% (1 meio de hospedagem) todos os funcionários têm noções gerais de como atender pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.

Gráfico 10 - capacitação dos funcionários para o atendimento a pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

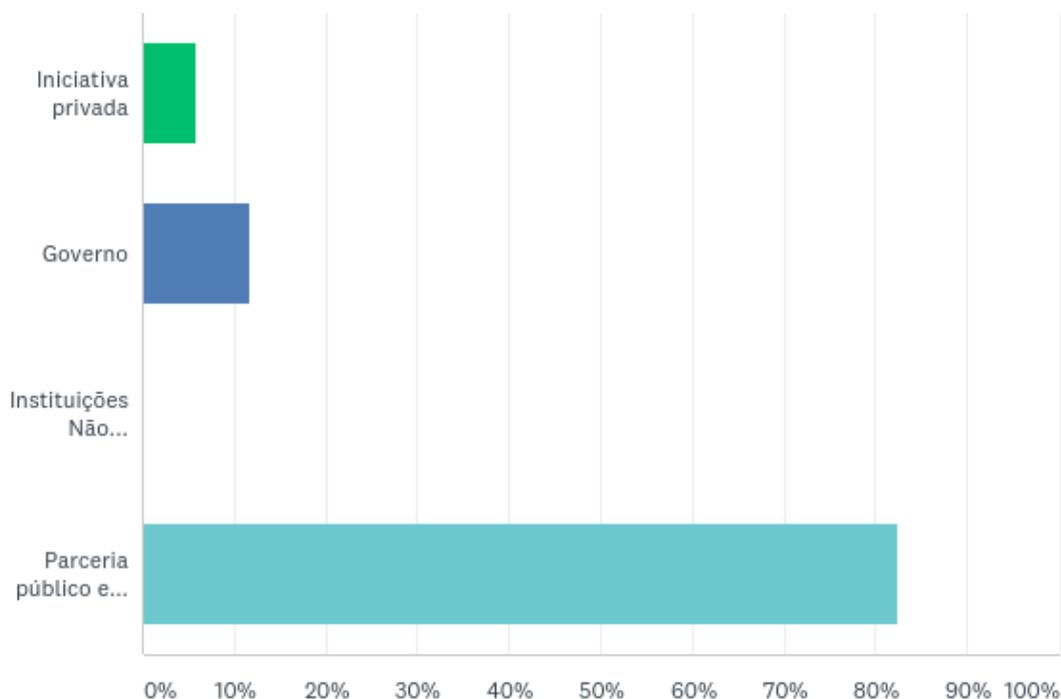
O quadro 2, sintetiza as respostas obtidas a respeito da existência e disponibilidade de itens que visam tornar o ambiente acessível às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida:

Quadro 2: existência e disponibilidade de ajudas técnicas.

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Rampas	35.29%	6
Banheiros adaptados	70.59%	12
Balcão da recepção adaptado	5.88%	1
Unidades habitacionais adaptadas	47.06%	8
Quartos adaptados	17.65%	3
Estacionamento adaptado	11.76%	2
Restaurante adaptado	5.88%	1
Cardápio em Braille	0.00%	0
Identificação e sinalização em Braille	11.76%	2
Sinalização e identificação em Libras	0.00%	0
Cardápio em Libras	0.00%	0
Interprete de Libras	0.00%	0
Cadeira de rodas	23.53%	4
Outro (especifique)	17.65%	3
Total Respondents: 17		

Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

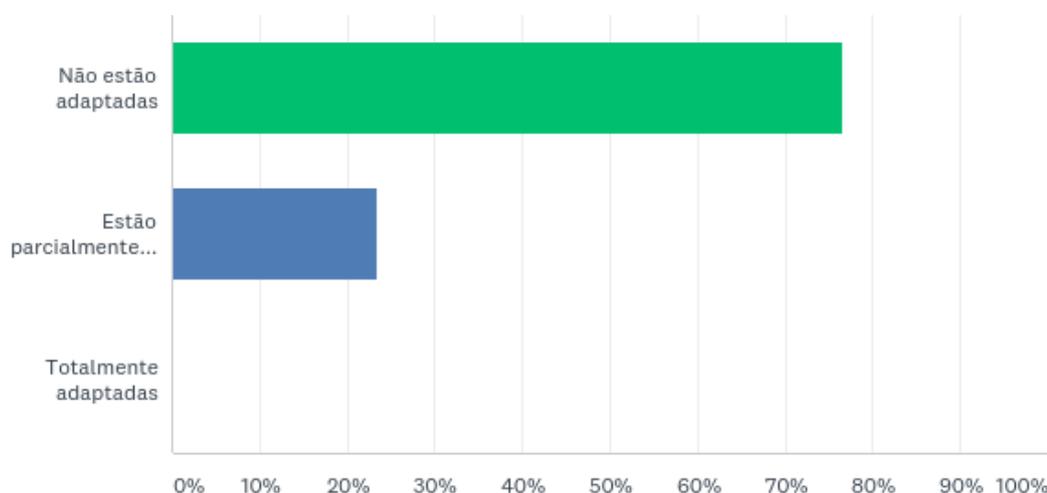
Gráfico 11: responsabilidade de melhor atendimento das necessidades de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

No que diz respeito ao questionamento sobre a responsabilidade de melhor atendimento das necessidades de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida 5,88% (1 meio de hospedagem) considera responsabilidade da iniciativa privada; 11,76% (2 meios de hospedagem) consideram responsabilidade do Governo; e 82,35% (14 meios de hospedagem) consideram responsabilidade de uma parceria entre as esferas públicas e privadas.

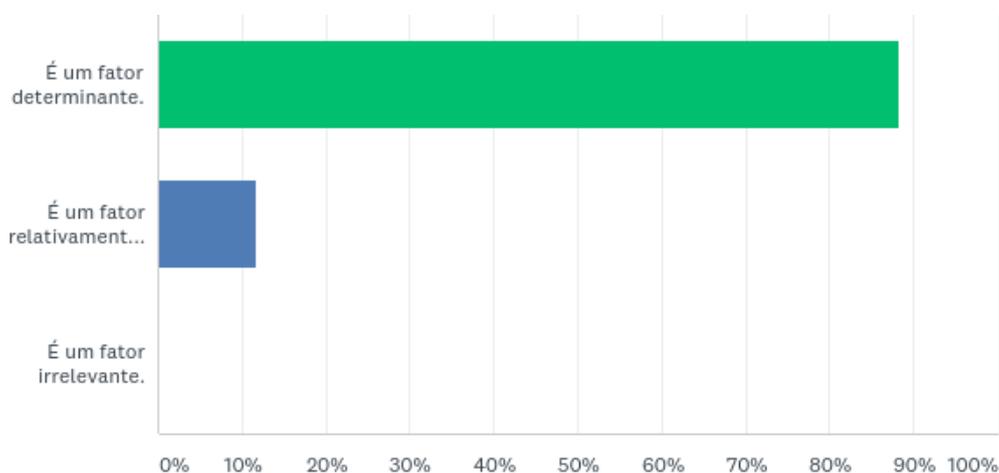
Gráfico 12: áreas de lazer e recreação adaptadas para receber pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quanto à adaptação das áreas de lazer dos meios de hospedagem que participaram da pesquisa, 76,47% (13 meios de hospedagem) não possuem áreas de lazer e recreação adaptadas para receber pessoas com deficiência e 23,53% (4 meios de hospedagem) possuem áreas de lazer parcialmente adaptadas, para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Gráfico 13: importância da acessibilidade para a escolha do local de hospedagem

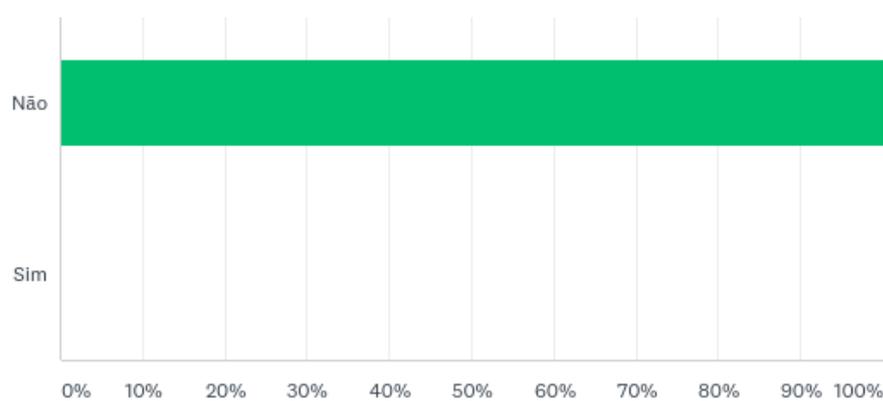


Fonte:

elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quando questionados a respeito da importância da acessibilidade para a escolha do local de hospedagem, por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida 88,24% (15 meios de hospedagem) consideram a acessibilidade um fator determinante e 11,76% um fator relativamente importante.

Gráfico 14: disponibilidade de diferenciais inovadores para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

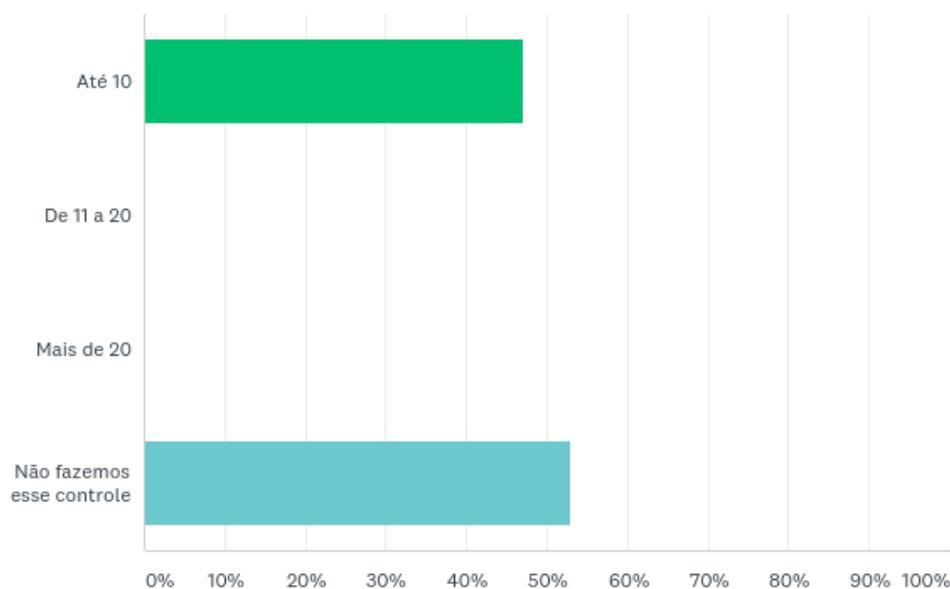


Fonte:

elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Quando questionados sobre a existência de e disponibilidade de diferenciais inovadores, para atender pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos meios de hospedagem 100% dos respondentes afirmaram que não disponibilidade ou existência de diferenciais inovadores.

Gráfico 15: demanda de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.



Fonte: elaborado pela autora a partir das respostas obtidas.

Em relação à demanda de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, nos meios de hospedagem que fizeram parte da pesquisa 47,06% (8 meios de hospedagem) recebem até 10 pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por mês e 52,94% (9 meios de hospedagem) não fazem o controle dessa demanda.

No que diz respeito ao sexo, à idade e à escolaridade dos respondentes:

- Quanto ao sexo 31,25% (5 respondentes) são do sexo feminino, enquanto 68,75% (11 respondentes) são do sexo masculino;
- Quanto à idade 43,75% (7 respondentes) está na faixa etária entre 18 a 30 anos, 31,25% (5 respondentes) está na faixa etária entre 41 a 50 anos e 25% (4 respondentes) está na faixa etária acima de 50 anos;
- Quanto à escolaridade 12,50% (2 respondentes) possui ensino fundamental completo, 25% (4 respondentes) possui ensino médio completo, 31,25% (5 respondentes) estão cursando ensino superior e 31,25% possui ensino superior completo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Demonstrou-se na pesquisa realizada a inexistência de utilização de processos inovadores para o atendimento das necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, pelos meios de hospedagem em Manaus, bem como que a maioria dos hotéis analisados não atendem totalmente a legislação vigente no tocante ao design de acessibilidade.

Em que pese ter se demonstrado que estudos demonstram ser o turismo acessível é um segmento viável e lucrativo (PROCHOROWICZ, 2012; RABONTU, 2018; SMITH e colab., 2013), verificou-se que os gestores dos meios de hospedagens da cidade de Manaus, em que pese entenderem que a acessibilidade é um fator fundamental na escolha da acomodação pela pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, não tem se preocupado em atender – de forma inovadora – esta demanda.

É importante a implementação pelo poder público de sensibilização dos gestores hoteleiros sobre a importância de ofertar um ambiente acessível ao segmento de clientes com deficiência ou mobilidade reduzida, pois como se demonstrou por intermédio da literatura acadêmica, que um ambiente acessível tem o condão de atrair o público com deficiência ou mobilidade reduzida, que inclusive está disposto a pagar mais por esta comodidade (LYU, 2017).

Desta feita, o hotel altamente acessível tem um diferencial potencialmente competitivo. Há que se ponderar, entretanto, que em virtude da dificuldade de acesso aos gestores hoteleiros, este estudo utilizou uma amostra relativamente pequena, utilizando-se a metodologia de amostragem por conveniência, o que pode exigir um cuidado especial relativamente a representatividade dos entrevistados. Por fim, sugere-se estudos com uma amostra mais significativa, bem como a pesquisa da percepção do hóspede com deficiência ou mobilidade reduzida, podendo expandir-se para outras regiões geográficas.

A acessibilidade a espaços, atividades e informações, não caracteriza-se como privilégio e sim um direito que, arduamente, vem sendo garantido aos poucos. A garantia da acessibilidade, em meios de hospedagem, bem como outros espaços, sejam eles públicos ou privados, é um dever que necessita da participação e parceria entre governo, iniciativa privada e a sociedade civil organizada, para que as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida possam ser incluídas em todas as esferas da sociedade.

7 REFERÊNCIAS

ABNT NBR 9050/2004. Disponível em: http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_ge nerico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf. Acesso em 2018.

ALLAN, Mamoon. Accessible tourism in Jordan: Travel constrains and motivations. *European Journal of Tourism Research*, v. 10, p. 109–119, 2015

ALDRIGUI, Mariana. *Meios de Hospedagem*. - São Paulo: Aleph, 2007.

BABAITA, Carmen Mihaela. Tourism Industry in Romania and the Needs of People With Disabilities. *Annals of the University of Oradea, Economic Science Series*, v. 21, n. 1, p. 481–486, 2012.

BRASIL. Decreto 9.296, de 1o de março de 2018. Acesso em: 29 abr 2019a. BRASIL. Lei 11. 771 de 17 de setembro de 2008. Acesso em: 29 abr 2019.

BRASIL. Lei 13.146, de 6 de julho de 2015. Acesso em: 3 abr 2019.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. *Estrutura de Pesquisa e Estudo da Demanda Turística Internacional Brasil-2017*. Acesso em: 29 abr 2019.

BRASIL, MINISTÉRIO DO TURISMO. *Turismo injetou US\$ 163 bilhões no Brasil em 2017 - Ministério do Turismo*. Acesso em: 26 mar 2019b. BUHALIS, D; DARCY, S. *Accessible tourism. Concepts and Issues. Aspects of tourism*. Bristol: Channel View Publications, 2011.

BUHALIS, Dimitrios; SINARTA, Yeyen. Real-time co-creation and nowness service: lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, v. 36, n. 5, p. 563–582, 2019.

CARD, Jaclyn A.; COLE, Shu T.; HUMPHREY, Amanda H. A comparison of the Accessibility and Attitudinal Barriers Model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, v. 11, n. 2, p. 161–175, 2006.

COLE, Stroma; MORGAN, Nigel. *Tourism and Inequality : Problems and Prospects*. [S.l.]: CABI, 2010. Acesso em: 3 abr 2019.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pamela. *Métodos de pesquisa em administração*. 10a ed. ed. Porto Alegre: AMGH, 2016.

DÁVID, Lóránt; KISS, Nicoletta. Destination development and management for disabled people. *Journal of Tourism Challenges & Trends*, v. 4, n. 2, p. 113–122, 2011.

DIAS, Célia Maria Moraes. *Home away from home - Evolução, caracterização e perspectivas em hotelaria: um estudo compreensivo*. São Paulo, 1991. Dissertação (Mestrado) - ECA/USP.

DUARTE, D. C; BORDA, G. Z. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, v.7, n. 3, p. 365-383, 2013.

DUARTE, Donária Coelho; LEMOS, Géssika da Silva. *Turismo acessível: estudo da legislação brasileira e internacional sobre os direitos de pessoas com deficiência*.

HERTOG, Pim Den; GALLOUJ, Faïz; SEGERS, Jeroen. Measuring innovation in a “low-tech” service industry: The case of the Dutch hospitality industry. *Service Industries Journal*, v. 31, n. 9, p. 1429–1449, 2011.

HUH, Chang; SINGH, A. J. Families Travelling with a Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment. *Tourism and Hospitality Research*, v. 7, n. 4, p. 212–229, 2007. Acesso em: 10 abr 2019.

LYU, Seong Ok. Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, v. 59, p. 404– 412, 2017.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. Fundamentos da metodologia científica. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1991. 270p.

MENDES, Bruna C; PAULA, Nilma Morcerf de. A Hospitalidade, o Turismo, e a Inclusão Social para Cadeirantes. *Turismo em Análise*, v. 19, n.2, 2008.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 20

Organização Mundial do Turismo (OMT). Introdução ao turismo. Trad. Dolores Martins Rodriguez Córner. São Paulo: Roca, 2011.

SANTOS, Marivan Tavares dos. Fundamentos de turismo e hospitalidade. - Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010.

TURISMO, Ministério do. Cartilha Programa Turismo Acessível. Brasília: Ministério do Turismo, 2014.

World Travel & Tourism Council: Travel & Tourism Benchmarking Reports - June 2017.

YU, Abraham Sin Oih; KLEMENT, Claudia Fernanda Franceschi. Inovação na Indústria Hoteleira: complementação entre inovações tecnológicas e inovações baseadas em serviços. EnANPAD. - Salvador/BA - Brasil, 2006.

OCDE. Manual de Oslo – Diretrizes para a coleta e interpretação de dados sobre Inovação. 3ª ed., Tradução FINEP, 2007, Disponível em: www.finep.org.br.

* 6. O hotel já disponibilizou cursos aos funcionários sobre como atender uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Sim, apenas uma vez
 Não
 Sim, mais de uma vez
 Não, mas pretende

7. Quais elementos são levados em consideração para a contratação de um funcionário para trabalhar com atendimento ao público

	Imprescindível	Importante, mas não essencial	Importante e normalmente é considerado como um diferencial	Não é um fator que costumamos considerar
Curso de atendimento ao cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boa comunicação oral	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Curso de Eventos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Boa apresentação pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escolaridade superior em hotelaria, gastronomia, turismo e áreas afins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Experiência de Check-in, Check-Out e Concierge	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimento em Linguagem Brasileira de Sinais - LIBRAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Curso sobre como atender a pessoas com deficiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Inglês avançado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanhol avançado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Experiência em atendimento ao cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conhecimentos em informática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 8. A gestão do hotel entende que existe demanda de turistas com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Sim, mas é um segmento que não é prioritário para o nosso empreendimento.
 Sim, e nos preocupamos em atender as necessidades da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.
 Não, entendemos não haver demanda para este segmento de clientes.

* 9. Você conhece aplicativos para acessibilidade (como VLibras, Hand Talk e outros)?

- Sim, e **todos** os funcionários estão capacitados para utilizá-los Sim, mas os funcionários não estão capacitados para utilizá-los
- Sim, e **alguns** funcionários estão capacitados para utilizá-los Não

* 10. O hotel possui site acessível a pessoas com deficiência?

- Sim, possui site, porém o mesmo não é acessível
- Sim, possui site acessível a pessoas com deficiência
- Não possui site

* 11.

Em sua percepção, considerando a **infraestrutura física** do hotel, o mesmo está adaptado para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Totalmente apto
- Parcialmente apto
- Totalmente inapto

* 12. De que forma a gestão do hotel procura atender às necessidades das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

* 13.

O hotel dispõe de mão de obra qualificada para o atendimento da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

Capacitação dos Funcionários (para deficiência auditiva considerar o entendimento de LIBRAS)

Deficiência Visual	<input type="text"/>
Deficiência Auditiva	<input type="text"/>
Deficiência Intelectual	<input type="text"/>
Deficiência física ou mobilidade reduzida	<input type="text"/>

* 14.

Assinale quais itens o hotel dispõe para tornar o ambiente acessível às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Rampas | <input type="checkbox"/> Cardápio em Braille |
| <input type="checkbox"/> Banheiros adaptados | <input type="checkbox"/> Identificação e sinalização em Braille |
| <input type="checkbox"/> Balcão da recepção adaptado | <input type="checkbox"/> Sinalização e identificação em Libras |
| <input type="checkbox"/> Unidades habitacionais adaptadas | <input type="checkbox"/> Cardápio em Libras |
| <input type="checkbox"/> Quartos adaptados | <input type="checkbox"/> Interprete de Libras |
| <input type="checkbox"/> Estacionamento adaptado | <input type="checkbox"/> Cadeira de rodas |
| <input type="checkbox"/> Restaurante adaptado | |
| <input type="checkbox"/> Outro (especifique) | |

* 15. Na sua opinião de quem deve ser a responsabilidade para melhorar o atendimento das necessidades das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

- | | |
|--|---|
| <input type="radio"/> Iniciativa privada | <input type="radio"/> Instituições Não Governamentais |
| <input type="radio"/> Governo | <input type="radio"/> Parceria público e privada |

* 16. As áreas de lazer e recreação estão adaptadas para receber pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Não estão adaptadas
- Estão parcialmente adaptadas
- Totalmente adaptadas

* 17. Qual a importância da acessibilidade para a escolha do local de hospedagem por uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida?

- É um fator determinante.
- É um fator relativamente importante.
- É um fator irrelevante.

* 18. O hotel dispõe de diferenciais inovadores para o atendimento de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida?

- Não
 Sim

Descrever quais, na hipótese de ter respondido SIM.

* 19. Quantas pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida o hotel recebe por mês?

- Até 10
 De 11 a 20
 Mais de 20
 Não fazemos esse controle

20. Sexo do respondente:

- Feminino
 Masculino

21. Idade do respondente:

- 18 a 30 anos
 31 a 40 anos
 41 a 50 anos
 Mais de 50 anos

22. Escolaridade do respondente:

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Ensino Fundamental | <input type="radio"/> Ensino Superior (completo) |
| <input type="radio"/> Ensino Médio | <input type="radio"/> Pós-Graduação lato sensu |
| <input type="radio"/> Ensino Superior (cursando) | <input type="radio"/> Pós-Graduação stricto sensu (mestrado/doutorado) |

23. Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado (a) e/ou participar da pesquisa de campo referente ao Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **TURISMO ACESSÍVEL: O uso de processos inovadores no atendimento ao turista com deficiência em hotéis do Centro de Manaus**, desenvolvido pela acadêmica do curso de Turismo da Universidade do Estado do Amazonas (UEA), sob orientação da Profa. Marklea da Cunha Ferst, Ma.

Estou ciente que, no caso de qualquer dúvida, posso enviar um e-mail para **parajids.tur16@uea.edu.br** ou **mferst@uea.edu.br**

Afirmo que aceitei participar, por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus, e com finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa.

De acordo

Não autorizo a utilização dos dados

ACESSIBILIDADE EM MEIOS DE HOSPEDAGEM DE MANAUS - AM

Obrigada!

Agradecemos por sua contribuição com a pesquisa, ao responder o questionário!

