

A Acessibilidade na Hotelaria de Bento Gonçalves - RS

Aline Tesser Cardoso¹
Nândri Cândida Strassburger²

Universidade de Caxias do Sul – UCS

Faculdade Anglo Americano, Caxias do Sul

Resumo: O segmento das pessoas com deficiência física é um nicho de mercado que começa a ser descoberto pelos profissionais do turismo e da hotelaria, porém ainda precisa ser analisado, a fim de identificar as expectativas, desejos e interesses desse público. O objetivo desse artigo é tratar das condições da hotelaria de Bento Gonçalves para receber e hospedar turistas portadores de necessidades especiais, realizando, uma análise crítica da questão da acessibilidade na hotelaria de Bento Gonçalves, além de demonstrar para o empreendedor que em um cenário competitivo, o investimento em um quesito diferencial o coloca à frente de seus concorrentes. Visando estudar essa real situação foi realizada uma pesquisa bibliográfica e de campo nos seis maiores hotéis de Bento Gonçalves.

Palavras-chave: hotelaria, acessibilidade na hotelaria, portador de necessidade especial.

Introdução

A acessibilidade na hotelaria ainda é aplicada em baixa escala, e na maior parte dos hotéis, somente serviços relacionados às necessidades básicas são atendidas. Leis e normas estipulam que pelo menos 5% dos apartamentos devem ser adaptados e localizados em rotas acessíveis. A legislação a respeito é ainda mais abrangente, dizendo que em hotéis, motéis, pousadas e similares, os espaços como auditórios, salas de convenções, salas de ginástica, piscinas e restaurantes, entre outros, também devem ser acessíveis.

A convenção sobre os direitos das Pessoas com Deficiência, elaborado pela ONU - Organização das Nações Unidas, cita “Nada sobre nós, sem nós”, ou seja, nada sobre as pessoas com deficiência, sem as pessoas com deficiência. Para tratar de assuntos que envolvem as pessoas com deficiências, nada melhor do que ter a participação das

¹ Especialista em Administração Estratégica de Serviços pela Universidade de Caxias do Sul – UCS, Bacharel em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul – UCS, e Tecnólogo em Hotelaria pela Universidade de Caxias do Sul – UCS. *e-mail* aline_cardoso1@hotmail.com

² Mestre em Turismo pela Universidade de Caxias do Sul – UCS, Bacharel em Turismo e Hotelaria pela Universidade Paranaense – Unipar. Docente do curso de Bacharelado em Turismo na Faculdade Anglo Americano de Caxias do Sul. *e-mail* nandricandida@gmail.com

próprias pessoas com deficiência. Nesse sentido, muitas falhas acontecem em toda a parte, inclusive no mercado hoteleiro, por não ter uma participação mais ativa nas decisões que advêm das pessoas que realmente vivenciam os problemas de acessibilidade.

Não existe nenhum critério ou norma que regule a utilização do símbolo internacional de acessibilidade para identificar estabelecimentos e serviços acessíveis, e dessa maneira ele perdeu sua credibilidade, principalmente no Brasil. No sistema brasileiro de classificação dos meios de hospedagem, as questões de acessibilidade não têm um peso significativo, e por esse motivo não é difícil encontrar hotéis 05 estrelas cujos espaços não são acessíveis as necessidades dos portadores.

Para Goulart (2007) muitos hoteleiros interpretam a adaptação do seu meio de hospedagem como um gasto. Porém, em alguns hotéis somente uma pequena modificação na disposição dos móveis, já resolvia um grande problema de acesso. Geralmente as adaptações são criadas para gerar facilidades às pessoas com deficiência, mas que muitas vezes devem agradar a todas as pessoas que utilizam determinado espaço. Uma rampa ao invés de uma escada, com certeza também será bem mais confortável para idosos, gestantes, carrinhos de bebês, crianças, malas com rodinhas e até mesmo pessoas com mobilidades reduzidas temporárias.

A hospitalidade apesar de não eliminar os problemas de acessibilidade, serve para amenizá-los bastante. Mas para isso é preciso estar bem preparado, pois as necessidades de uma pessoa com deficiência, na maioria das vezes são específicas para cada tipo de deficiência. Além disso, a acessibilidade não deve ser vista apenas como uma ação social, mas como uma estratégia para conquistar este segmento de mercado emergente.

Acessibilidade em termos gerais

De acordo com Goulart (2007) o conceito de acessibilidade para a pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida traduz a “condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte, dos dispositivos e meios de comunicação e informação”. (GOULART, 2007, p. 32).

Para o Ministério do Turismo, a acessibilidade no turismo vem se tornando prioridade do Governo Federal, atingindo dessa forma outras esferas governamentais. Com a assinatura do decreto Federal nº 5296/2004, pessoas com deficiência, e com mobilidade reduzida passam a ter o direito de fazer turismo como mais um meio de integração social.

Acessibilidade na hotelaria

Segundo Castelli (2003) uma organização hoteleira pode ser entendida como sendo uma empresa que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada. Para a EMBRATUR, “A empresa hoteleira é a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem e que tem em seus objetivos sociais o exercício de atividade hoteleira.”

De acordo com pesquisa do IBGE, o censo de 2000 demonstrou que 14,5 % de nossa população apresenta algum tipo de deficiência. Podemos estratificar uma parcela desse percentual considerando apenas o público cadeirante, e chegaremos ao número de cerca de 04 milhões de pessoas com essa deficiência.

Além da acessibilidade motora, Moreira (2008) ressalta que existem outras necessidades dentre os portadores de necessidades especiais, como por exemplo, a deficiência auditiva ou a visual. Nesse sentido, a preocupação do hotel em oferecer serviços adequados aos hóspedes, não deve ficar restrita somente ao apartamento, mas sim deve estar presente em todos os ambientes e serviços que o hospede venha a utilizar.

De acordo com Goulart (2007) no que tange à hotelaria, os portadores de deficiência física devem, ou deveriam obter acesso fácil a todas as áreas. Segundo o autor é extremamente frustrante para eles quando a locomoção pelas áreas comuns do hotel é de difícil acesso ou até mesmo intransponível.

O Ministério do Turismo e a Associação Brasileira da Indústria Hoteleira – ABIH, exigem, de acordo com o Sistema Brasileiro de Classificação Hoteleira – SBClass, que o hotel tenha estrutura adequada para receber com comodidade as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, através de: rampas, elevadores, banheiros, teclados, balcões, telefones, além de uma infinidade de equipamentos, produtos e acessórios. Visando dessa forma tornar possível o “turismo para todos”. O Conselho Nacional de

Turismo já aprovou, para os fins da Lei nº 6.505/77, do Decreto nº 84.910/80 e da Resolução Normativa CNTur nº 9/85, normas sobre as condições e facilidades que os meios de hospedagem devem oferecer as pessoas com deficiência.

De acordo com os autores Camargo (2001), Sansivieiro e Dias (2005), mesmo representando uma fatia considerável do mercado, os deficientes enfrentam problemas para exercer a maioria dos papéis sociais, inclusive o de consumidores. Por outro lado, a constatação de que há um grande contingente de brasileiros portadores de alguma deficiência que desejam exercer sua cidadania de forma completa, inclusive por meio do consumo, abre um leque de oportunidades para pesquisas nesse sentido.

Sasaki (2003) ressalta que o lazer também pode exercer papel social no que tange à integração do portador de deficiência. Infelizmente, percebem-se apenas algumas iniciativas isoladas nesse sentido. Para o autor resta muito ainda por ser feito.

Algumas poucas iniciativas foram tomadas no Brasil com o intuito de fornecer informações a respeito de serviços de lazer adaptados para deficientes. Uma dessas ações foi realizada pela EMBRATUR em 2009, que criou um manual de acessibilidade para os portadores de deficiência.

Qualidade no atendimento

De acordo com Burnet (1996) identificar os consumidores com necessidades especiais e comunicar-se com eles, satisfazer suas necessidades e estabelecer relacionamentos duradouros constituem desafios estratégicos para as empresas prestadoras de serviços.

Com relação aos prestadores de serviços de lazer, Araújo *et al* (2008) ressalta a falta de preparo dos profissionais na área, o que se torna especialmente problemático diante da constatação de que a satisfação do consumidor depende fortemente do desempenho dos funcionários. Os autores chamam a atenção para o fato de que esses profissionais não têm a visão do lazer como instrumento social, mas como atividade de finalidade exclusivamente comercial. Tal visão gera problemas de ordem social, causando dificuldades para a inclusão de pessoas com necessidades especiais no lazer.

Burnett (1996) defende que as organizações orientadas para o atendimento de consumidores com necessidades especiais precisam:

- manter uma preocupação permanente com conveniência e preço, pois os deficientes costumam ter um custo de vida mais elevado;
- preparar atendentes para tratar o público com presteza, cortesia e dignidade, oferecendo ajuda proativamente em lugar de apenas responsivamente;
- incluir nas instalações físicas locais para descanso; e
- utilizar portadores de deficiência na equipe de atendimento ao público.

Para Gilmore e Rentschler (2002), a comunicação com o público é um ponto tão crucial quanto à adaptação das instalações físicas. Para os autores, dizer o que vai acontecer, preparando a pessoa para o que está por vir, e garantir que as dúvidas sejam prontamente resolvidas são atitudes a serem desenvolvidas por parte da equipe de atendimento. Nesse sentido Lages e Martins (2006) complementam ao dizerem que para cumprir tais metas, as organizações devem oferecer treinamento as equipes de atendimento focando no desenvolvimento das habilidades de liderança, assim como a empatia.

Para Kaufman (1995) a organização de serviços orientada para atender deficientes, deve:

- disponibilizar serviços de transporte para trazer os consumidores até a empresa e para levá-los de volta às residências;
- evitar lidar com os consumidores deficientes como se eles fossem clientes de segunda categoria, por exemplo, tentando escondê-los da vista dos demais clientes;
- dar atenção para sugestões advindas de empregados e clientes portadores de deficiências, organizando grupos de discussão para debater a questão junto à equipe completa da empresa; e
- manter ofertas de bens e serviços que possam ser flexibilizadas para atender a demandas especiais.

Woodliffe (2004) endossa a necessidade de se fornecer várias alternativas de serviços para os consumidores deficientes, não uma única oferta padronizada, como se costuma fazer para o público em geral, pois assim como todo hóspede, o deficiente físico também tem seus desejos, necessidades e expectativas.

A fiscalização e o cumprimento das normas e leis vigentes.

A fiscalização é falha e muitas vezes omissa, garantir acessibilidade às pessoas com deficiência é uma Lei Federal de número 5296/04, e compete ao poder público certificar e fiscalizar as instalações relativas à acessibilidade. De acordo com o diretor da empresa Arco Sinalização Universal, o engenheiro Frederico Viebig, especialista em sinalização voltada a acessibilidade, “faltam diversas ações, mas principalmente atitudes. Não se fala aqui em ousadia ou coragem. Fala-se aqui de compromisso social, de inteligência e de obediência à lei.. Falta atitude por parte dos empresários, falta capacidade ao Estado na fiscalização e falta cobrança da sociedade”. Ao tratar da organização hoteleira, o engenheiro ressalta, que a maioria dos hotéis não se deu conta de que nos próximos anos, muitos turistas atraídos pelos grandes eventos como a Copa das Confederações, Copa do Mundo, Olimpíadas entre outros irão viajar pelo Brasil. Conseqüentemente eles irão necessitar de um local para se hospedarem. Para ele, são oportunidades únicas de extensa visão empresarial, pois o hotel que se encaixar nas normas de acessibilidade, dará um grandioso passo na frente da concorrência.

A norma de acessibilidade do Brasil está em revisão. Viebig faz parte da comissão de voluntários técnicos na revisão da NBR 9050, que é a norma brasileira de acessibilidade em edificações públicas e privadas, que também integra a paisagem urbana:

A norma propriamente dita divide-se em dois conceitos claros que são interdependentes quando se promovem condições de acessibilidade: Mobilidade e Sinalização. Uma não existe sem a outra. Assim, ambos os conceitos são estudados e normalizados nos capítulos da norma como, por exemplo, sanitários, mobiliários, circulação e acessos entre outros. (NBR9050)

Notadamente, nesta revisão expandiu-se bastante o conceito de Sinalização a todos os capítulos enfatizando a real necessidade da mesma. O Brasil como signatário da ISO – Intl Standard Organization – tem acesso às normas do mundo todo e promove a máxima integração possível entre todas as normas internacionais.

No município de Bento Gonçalves, ações desenvolvidas para esse segmento da população, são efetuadas pelo Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência – COMUDEP, que com o apoio da Secretaria de Habitação e Assistência Social – SEMHAS, tem a finalidade de promover políticas públicas que asseguram a

cidadania, a assistência e atendimento especializado à pessoa com deficiência. Nesse sentido, são promovidos eventos como a Conferência Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, onde são discutidas diretrizes voltadas para esse público. Além disso, o Conselho promove atividades que envolvem a comunidade, como apresentações durante a Semana da Pessoa com Deficiência, que ocorreu no mês de agosto.

Além disso, o Conselho está trabalhando para implantação do selo e certificado de “acessibilidade universal” para o município. O programa já tem nome: “Bento acessível, Bento legal”.

O selo de acessibilidade terá duas categorias: “Rumo à acessibilidade”, para o órgão que estiver se adaptando e “Acessibilidade universal” – momento em que a empresa ou entidade consegue apresentar, através dos critérios que o conselho está elaborando por meio de regulamento e as normas vigentes, o atendimento à acessibilidade.

A adesão ao programa é voluntária. As empresas, instituições e entidades poderão contatar com o conselho para solicitar a adesão. O propósito é incentivar a cidade em aderir a adaptação para acessibilidade.

De acordo com o projeto, o selo e o certificado têm por finalidade incentivar nas edificações existentes e novos projetos, a destinação de espaços que visem atender simultaneamente a todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de forma autônoma, segura e confortável, contemplando elementos ou soluções que assegurem acessibilidade. Assim como garantir de forma efetiva a comunicação e a extinção de qualquer tipo de preconceito, garantindo a efetivação dos direitos humanos.

Percebe-se que o envolvimento com a causa da deficiência no município, ocorre com maior consistência dentre as diversas Associações que atendem esse público. Poucas ações são realizadas pelos empresários locais, tanto no que se refere aos moradores da cidade como as pessoas que visitam seus atrativos, e os hotéis se enquadram nessa categoria.

Método de Pesquisa: Técnicas e Procedimentos Adotados

Método é a estratégia utilizada de forma geral e abrangente com a finalidade de perseguir objetivos de uma investigação. Dencker (2002) é de opinião que a aplicação

específica do plano metodológico é composta por uma seqüência ordenada de atividades: a) formular questões ou propor problemas; b) efetuar observações; c) registrar as observações feitas; e d) rever conclusões, idéias e opiniões anteriores.

A metodologia de pesquisa seguiu o modelo descritivo. Que de acordo Gil (2002) tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis, são incluídas neste grupo as pesquisas que têm por objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população. O objetivo foi identificar: a infraestrutura, o processo, a procura e a oferta nas redes hoteleiras de Bento Gonçalves, no que diz respeito aos portadores de necessidades especiais. Os meios de hospedagem de Bento Gonçalves, atualmente totalizam 20 estabelecimentos, e o número de leitos é aproximadamente de 1.384.

Foram analisados através de visitas técnicas os seis maiores hotéis de Bento Gonçalves. O critério de escolha dos Hotéis deu-se pela representatividade organizacional que eles têm no município, através da prestação de seus serviços. Dos seis hotéis pesquisados, um é administrado por uma rede hoteleira nacional e os cinco restantes são de administração familiar.

O nome da instituição é preservado face às tratativas da pesquisadora com os gestores. Todas as entrevistas foram previamente agendadas, de acordo com a disponibilidade dos gestores de cada hotel. Outra ferramenta utilizada durante a pesquisa foi observação direta nas dependências dos hotéis. As pautas de observação foram: a) infraestrutura; b) o atendimento aos hóspedes; e c) a gestão.

- Hotel 01: Rede Nacional - possui 122 apartamentos, totalizando 11 apartamentos por andar, sendo 01 adaptado para deficientes físicos. Dentre os aspectos positivos, observou-se que na entrada o Hotel possui rampa de acesso, o veículo é estacionado pelo manobrista e não há barreiras arquitetônicas na entrada (escada). O acesso para o centro de eventos possui elevador, e os banheiros são adaptados, tanto do hall quanto do centro de eventos. O aspecto negativo refere-se ao balcão da recepção, que não é rebaixado.
- Hotel 02: Administração familiar - possui 265 apartamentos, é o maior da cidade. Desses, 05 apartamentos são adaptados. Dentre os aspectos positivos, observou-se que na entrada o Hotel possui rampa de acesso, o manobrista é quem estaciona o carro. Os banheiros do centro de eventos são adaptados e para chegar ao subsolo, o

hóspede pode utilizar o elevador. Dentre os aspectos negativos, observou-se que há somente uma porta que dá acesso ao *hall* do hotel podendo em dias de grande movimento dificultar a passagem do hóspede. Além disso, o balcão da recepção não obedece ao padrão de exigência para atendimento ao cadeirante, não sendo rebaixado, porém, nessas situações, a sala da supervisão que fica ao lado, é indicada para atendimento preferencial. Vale frisar que esse hotel é adaptado para outros tipos de deficiência, como cegos e surdos, além disso, possui cardápio em *Braille*, telefone para surdo-mudo e possui também uma cadeira de rodas para atendimento especial.

- Hotel 03: Administração familiar - possui 109 apartamentos, sendo somente 01 apartamento adaptado. Dentre os aspectos positivos, destaca-se a entrada do hotel, que é plana, portanto sem obstáculos. No centro de eventos a entrada possui rampa de acesso as salas, ou internamente através do elevador panorâmico, o hotel possui serviço de manobrista. O aspecto negativo, nesse hotel, também refere-se ao balcão da recepção, que não é adaptado.
- Hotel 04: Administração familiar – possuem 120 apartamentos, um dos hotéis mais antigos de Bento Gonçalves. Desses, 03 apartamentos são adaptados. Como aspecto negativo, destaca-se como empecilho a entrada do Hotel, pois possui somente escadas, precisando assim alguém ajudar o hóspede a acessar o interior do Hotel, além disso, não possui balcão de recepção rebaixado, nem possui banheiros adaptados nas áreas sociais.
- Hotel 05: Administração familiar – possui 57 apartamentos, desses, somente 01 apartamento é adaptado para portadores de necessidades especiais. Dentre os aspectos positivos, o centro de eventos possui acesso pelo elevador, e ali o hospede pode utilizar o banheiro, que é adaptado. Para a garagem o próprio manobrista manobra, não sendo necessário o cliente guardar seu veículo, e a entrada do hotel não possui rampa, pois o terreno é plano e totalmente sem degraus. Como aspecto negativo, observou-se que na recepção não tem balcão mais baixo, fazendo com que dessa forma o cliente tenha que conferir o extrato da sua conta, em mesinhas que estão no saguão da recepção.
- Hotel 06: Administração familiar - possui 128 apartamentos. Sendo desses, 02 apartamentos adaptados. Como aspecto positivo, observou-se que na entrada, o Hotel possui os dois tipos de acesso, tanto rampa como escadas. O acesso para o centro de eventos é através de elevador e esse espaço possui banheiros adaptados, na recepção, o

atendimento é realizado em mesas individuais, sendo totalmente adaptável a esse perfil de hóspede. Por terem serviço de manobristas o hospede não necessita ir até a garagem. Os dados obtidos através dessa pesquisa apontaram que na maioria desses estabelecimentos ainda não há uma grande procura de hospedagem por parte desse público. Em relação à infra-estrutura, os estabelecimentos possuem mão-de-obra especializada, dos que não possuem, disseram que se houver uma demanda nesse segmento, os gestores podem vir a contratar mão-de-obra especializada. Sobre a oferta de atividades, os gestores afirmaram que, se em grupo de pessoas houver um portador de necessidades, eles adaptam ou improvisam na hora atividades voltadas para essa pessoa.

Análise e interpretação dos resultados

O objetivo da presente pesquisa foi investigar as dificuldades enfrentadas pelos portadores de deficiência como consumidores de serviços relacionados ao turismo, no que se refere a hospedagem. O assunto ainda não é amplamente discutido, há carência de informações por parte da organizações públicas e privadas, além de publicações acadêmicas.

Apesar da enorme fatia de mercado que representam e de sua significativa demanda potencial, as empresas de turismo, entretenimento e lazer parecem ainda não ter se sensibilizado, em sua maioria, para atender as necessidades especiais dessas pessoas.

Os resultados da pesquisa sugerem ser importante para as empresas a conscientização acerca do tamanho e da importância desse mercado e de ações no sentido de adaptar os serviços que prestam a esses consumidores. Ainda assim, os autores da presente pesquisa endossam a perspectiva de que as pessoas com deficiências não podem ser reduzidas a um segmento de mercado potencialmente lucrativo, o que relegaria o lazer inclusivo à categoria de nicho de mercado ainda não explorado, pois esses indivíduos precisam ter sua inclusão efetivada em razão de questões de cidadania, não em função do lucro prometido.

Por outro lado, ganhos significativos podem ser obtidos a partir de uma orientação empresarial para consumidores com deficiências, e muitos desses ganhos transcendem o atendimento às necessidades especiais de segmentos específicos. Kaufman (1995)

acredita que as modificações implementadas por uma organização nos itens do composto de marketing, de modo a melhor satisfazer o público portador de deficiência, apresentam conseqüências imediatas do ponto de vista estratégico. Tanto no sentido da empresa possuir uma orientação voltada para o cliente como para o mercado.

Considerações Finais

A maioria dos hotéis brasileiros ainda não se conscientizou da importância que é adequar o empreendimento para atender o público portador de necessidade especial, seja ele cadeirante, cego, surdo ou mesmo uma pessoa com problema de locomoção. Para atender a legislação e tentar atender adequadamente os hóspedes, a grande maioria dos hotéis reserva uma pequena parte do número de apartamentos para deficientes. Colocam algumas barras de apoio no banheiro e acreditam que o problema está resolvido. Independente destas regras, o gestor hoteleiro deve lembrar-se das demais exigências normativas das edificações, como rampas, elevadores, plataformas e balcões, entre outros.

A hotelaria, assim como o turismo, deve obter conhecimento quanto à diversidade e peculiaridades das pessoas, portanto a capacitação profissional deve ser adequada e abrangente, pois atende seres humanos na prestação dos seus serviços, evitando-se equívocos no tratamento com as pessoas que possuam necessidades especiais, os quais deverão ser evitados.

O desenvolvimento dessa pesquisa permitiu integrar informações significativas para compreender a situação vivenciada por pessoas com mobilidade reduzida quando vivenciam o dia-a-dia como turistas e principalmente como hóspedes em hotéis. É importante lembrar que a hotelaria tem, em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade, e que estas são ações que possuem forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas por pessoas para outras pessoas e que proporcionam relações interpessoais e sociais.

É importante ressaltar que a disponibilidade e a empatia dos funcionários envolvidos no atendimento é um fator essencial para propiciar uma estada agradável.

Com relação ao questionamento: Quais são as necessidades específicas dos hóspedes com mobilidade reduzida, que vão além das adaptações arquitetônicas, encontradas no

hotel? Primeiramente são as barreiras físicas, consideradas as maiores barreiras enfrentadas pelos hóspedes com mobilidade reduzida, seguidas das barreiras relacionadas à atitude das pessoas que os atendem.

O caminho para a construção de um hotel acessível ou inclusivo é diretamente relacionado à concepção de uma sociedade inclusiva. Neste contexto, pode-se dizer que no Brasil a existência de uma legislação que incentive e exija a acessibilidade para todos, é um grande passo no processo de inclusão social e na equiparação de oportunidades para esse segmento da sociedade (pessoas com mobilidade reduzida).

Diretamente relacionado ao tema da deficiência, é possível afirmar após a realização deste estudo que, por vezes, a falta de informação ou a existência de informações errôneas possibilitam uma percepção falsa ou distorcida do que é a deficiência em si. Neste caso, o estudo conclui que o fator humano, antes que qualquer tecnologia, apoiado em relações interpessoais, é o único capaz de romper a ignorância e acolher com naturalidade.

Desta forma, a pesquisa conclui que uma alternativa interessante e viável para propiciar um bom atendimento a pessoas com deficiência, quaisquer que sejam, é romper a ignorância pela convivência, incluindo nas equipes de trabalho pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Referências

ABIH- Associação Brasileira das Indústrias de Hotéis. <http://www.abih.com.br/abih-site/index.php>. Acessado em 30/09/11.

Acor modular – sinalização de acessibilidade. <http://www.arcomodular.com.br> Acessado em 20 set. 2012.

ARAÚJO, M.; SILVA, M.; ISAYAMA, H. O lazer nos cursos de graduação em turismo de Belo Horizonte: visão dos coordenadores de curso. *In: SEMINÁRIO LAZER EM DEBATE*, Anais. São Paulo: USP, 2008.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Turismo e acessibilidade: manual de orientações** 2ª ed. Brasília, 2006.

BRASIL. EMBRATUR. **Meios de Hospedagem, Estrutura de Consumo e Impactos na Economia**. Pesquisa 2006.

BURNETT, J. **What services marketers need to know about the mobility disabled consumer.** The Journal of Services Marketing, v. 10, n. 3, p. 3-20, 1996.

CASTELLI, G. **Administração hoteleira.** Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

DENCKER, Ada de F. M. Métodos e técnicas de pesquisa em turismo. 6 ed. São Paulo: Futura, 2002.

EMBRATUR. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos.** 1994. Brasil. Disponível em <<http://www.embratur.gov.br>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

GIL, Antonio C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOULART, R. **As viagens e o turismo pelas lentes do deficiente físico praticante do esporte adaptado: um estudo de caso.** Dissertação de mestrado em Turismo. Universidade de Caxias do Sul. 2007.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Perfil regional. Disponível em: www.ibge.org.br. Acesso em: 05 jul. 2011.

KAUFMAN, C. **Shop 'til you drop: tales from a physically challenged shopper.** Journal of Consumer Marketing, v. 12, n. 3, p. 39-55, 1995.

LAGES, S.; MARTINS, R. **Turismo inclusivo: a importância da capacitação do profissional de turismo para o atendimento ao deficiente auditivo.** Estação Científica (Unifap), V. 04 n. 3, p. 23-36, 2006.

MOREIRA, Marisa Macedo. **A Inclusão de Pessoas com Deficiência pelo Turismo.** Democratização de Benefícios na Atividade Turística. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA DO MERCOSUL, V., 2008, Caxias do Sul. Anais eletrônicos... Caxias do Sul: UCS, 2008.

Prefeitura Municipal de Bento Gonçalves-Rs. Disponível em: www.bentogoncalves.rs.gov.br/. Acesso em 20 set. 2012.

SANSIVIERO, S.; DIAS, C. **Hotelaria e acessibilidade.** Turismo – Visão e Ação, v. 7, n. 3, set.-dez. 2005. p. 439-453.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** 5. Ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

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

WOODLIFFE, L. **Rethinking consumer disadvantage: the importance of qualitative research.** International Journal of Retail & Distribution Management, v. 32, n. 11, p. 523-531, 2004.

<http://www.arcomodular.com.br>