



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
CURSO DE HOTELARIA

BERNARDO CORDEIRO ARAGÃO
MIRELLY GEOVANA DA SILVA LIRA

**ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NO SETOR HOTELEIRO DE RECIFE: Uma
análise do atendimento às pessoas com deficiência**

RECIFE

2024

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE HOTELARIA E TURISMO
CURSO DE HOTELARIA

BERNARDO CORDEIRO ARAGÃO
MIRELLY GEOVANA DA SILVA LIRA

**ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NO SETOR HOTELEIRO DE RECIFE: Uma
análise do atendimento às pessoas com deficiência**

TCC apresentado ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal de Pernambuco, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientador(a): Elidomar da Silva Alcoforado

RECIFE

2024

BERNARDO CORDEIRO ARAGÃO
MIRELLY GEOVANA DA SILVA LIRA

**ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NO SETOR HOTELEIRO DE RECIFE: Uma
análise do atendimento às pessoas com deficiência**

TCC apresentado ao Curso de Hotelaria da
Universidade Federal de Pernambuco, Centro
Ciências Sociais Aplicadas, como requisito
para a obtenção do título de Bacharel em
Hotelaria.

Aprovado em: 20 / 03 / 2024.

BANCA EXAMINADORA

Profº. Elidomar da Silva Alcoforado (Orientador)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Maria Helena Cavalcanti Da Silva Belchior (Examinador Interno)
Universidade Federal de Pernambuco

Profº. Cairo Cezar Braga de Sousa (Examinador Externo)
Universidade Federal do Maranhão

RESUMO

Os serviços de hospedagem que atendam às necessidades dos clientes é um tema crucial, que se insere em um contexto histórico e social mais amplo. Entretanto, o acesso a esses serviços nem sempre foi equitativo, especialmente para pessoas com deficiência que, possuem uma história marcada por lutas por acessibilidade e inclusão, culminando na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, em 2006, que impulsionou a conscientização e ações para tornar os espaços e serviços mais acessíveis. Os tipos variados de deficiências destacam a diversidade desse grupo de pessoas e a importância de serviços inclusivos. A acessibilidade é um pilar fundamental para o setor hoteleiro, pois a adaptação de espaços e serviços não apenas atende às exigências legais, mas também garante a inclusão e o conforto de todos os hóspedes. O objetivo deste trabalho é compreender o atendimento às pessoas com deficiência no setor hoteleiro de Recife, numa perspectiva de acessibilidade e inclusão. A metodologia utilizada partiu de uma análise estatística descritiva e qualitativa a partir das respostas obtidas com os hotéis investigados, tratando-se de um estudo de caso. Os resultados sugerem que a indústria hoteleira em Recife enfrenta desafios significativos em termos de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência.

Palavras-chave: acessibilidade; inclusão; hotéis; Recife.

ABSTRACT

Hospitality services that meet customer needs is a crucial topic, which fits into a broader historical and social context. However, access to these services has not always been equitable, especially for people with disabilities, who have a history marked by struggles for accessibility and inclusion, culminating in the Convention on the Rights of Persons with Disabilities, in 2006, which boosted awareness and actions to make spaces and services more accessible. The varying types of disabilities highlight the diversity of this group of people and the importance of inclusive services. Accessibility is a fundamental pillar for the hotel sector, as the adaptation of spaces and services not only meets legal requirements, but also guarantees the inclusion and comfort of all guests. The objective of this work is to understand the service provided to people with disabilities in the hotel sector in Recife, from an accessibility and inclusion perspective. The methodology used was based on a descriptive and qualitative statistical analysis based on the responses obtained from the hotels investigated, in the case of a case study. The results suggest that the hotel industry in Recife faces significant challenges in terms of accessibility and inclusion of people with disabilities.

Keywords: accessibility; inclusion; hotels; Recife.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	7
2.2 DA EXCLUSÃO À LEGISLAÇÃO: UMA BREVE TRAJETÓRIA DOS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	9
2.3 O IMPACTO DA ACESSIBILIDADE NO SETOR HOTELEIRO	10
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	12
4 ANÁLISE E DISCUSSÕES	13
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
REFERÊNCIAS	26
ANEXO A – NORMAS DE PUBLICAÇÃO DA REVISTA	30

O PRESENTE TRABALHO ESTÁ APRESENTADO NO FORMATO DE ARTIGO REQUERIDO PELA REVISTA HOSPITALIDADE, CUJAS NORMAS PARA SUBMISSÃO DE ARTIGOS SE ENCONTRAM NO ANEXO A.

1 Introdução

No cenário atual, marcado por constantes transformações e uma crescente demanda por inclusão de grupos minoritários em diversas esferas da sociedade, percebe-se que as pessoas com deficiência (PcD) ainda são “invisíveis” e raramente são levadas em consideração na sociedade, sendo possível notar esta falta de inclusão ao longo da História (Vittorati, 2013).

Neste contexto, a inclusão das pessoas com deficiência emerge como uma pauta relevante, trazendo à tona a necessidade de garantir seus direitos em diversos âmbitos, incluindo saúde, esportes e turismo. Ao longo da história, o conceito de hospedagem era entendido, inicialmente, apenas como o ato de acolher um estranho, oferecendo-lhe abrigo, segurança e comida, surgido na Roma e Grécia. Porém, esse conceito passou por mudanças, sempre se moldando a partir das pessoas as quais visavam hospedar, sendo seu principal objetivo o abrigo e hospitalidade. Assim, formas de atrair o público são sempre implementadas, seja com serviços como massagens e passeios ou ambientação agradável (Castelli, 2006).

Dessa forma, o turismo passou a ser mais acessível, o que significa, de acordo com Peixoto e Neumann (2009, p.147), fazer viagens e destinos apropriados para todas as pessoas com deficiência, devendo-se constituir uma realidade acessível em alojamento, transporte, assim como o acesso à atividades, informação e comunicação assim como os meios de hospedagem que passaram a atender a uma nova demanda. O que antes poderia ser encarado como impossível para PcD terem a chance de conhecer novos lugares e culturas, hoje já é possível, por meio de avanços tecnológicos e surgimento de novos meios de transporte.

O turismo acessível (TA) tem crescido seja por motivos de ordem social, onde reconhece-se a necessidade da inclusão social, seja por razões econômicas, reconhecendo tratar-se de um público que gasta dinheiro, permanece mais tempo nos destinos e tem uma grande tendência a fidelização (Smith, Amorim e Soares, 2013, p.102).

No Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13146 de 3 de julho de 2015), Capítulo IX, é trazida a abordagem da inclusão e direito dessas pessoas à cultura, esporte, turismo e lazer. O Art. 45 apresenta que “Os hotéis, pousadas e similares devem ser construídos observando-se os princípios do desenho universal, além de adotar todos os meios de acessibilidade, conforme legislação em vigor” (BRASIL, 2015).

Ainda sobre o Art. 45, meios de hospedagem devem disponibilizar, pelo menos, uma acomodação acessível às pessoas com deficiência, sendo essa de fácil acesso. É possível entender, dessa forma, que o planejamento de um hotel deve ser idealizado e realizado pensando em todos os detalhes, visando sempre na acessibilidade e mobilidade das pessoas. Com infraestrutura acessível e o atendimento correto a todas as pessoas, além de ofertar serviços e atrativos de lazer com segurança para os hóspedes que possuam algum tipo de deficiência é uma forma de ganhar vantagem competitiva e boa reputação.

Neste contexto, este artigo tem por objetivo compreender o atendimento às pessoas com deficiência no setor hoteleiro de Recife, numa perspectiva de acessibilidade e inclusão. Assim, definiu-se como pergunta norteadora: Como os estabelecimentos hoteleiros em Recife estão adaptando suas estruturas e serviços para atender de forma eficaz e inclusiva às necessidades das pessoas com deficiência?

As próximas seções abordarão um contexto histórico sobre a hotelaria, direitos de pessoas com deficiência e sua relação, os procedimentos metodológicos, finalizando com a coleta e análise dos dados obtidos por meio de um formulário enviado a diferentes hotéis do Recife, a fim de ser possível um melhor entendimento do cenário hoteleiro quanto à acessibilidade, culminando, assim, com as considerações finais do trabalho.

2 Referencial Teórico

2.1 Pessoas com Deficiência

Ao longo da história o conceito de pessoa com deficiência passou por diferentes definições, visto que ele muda de acordo como a pessoa com deficiência é vista e incluída na sociedade (França & Martins, 2019). A deficiência é um termo que se refere a uma limitação física, mental, sensorial ou emocional que pode afetar a capacidade de uma pessoa realizar atividades cotidianas de forma independente (WHO, 2011). A compreensão e a classificação das deficiências evoluíram ao longo do tempo, passando de abordagens puramente médicas para uma perspectiva mais holística e inclusiva (Silva, 1987).

A deficiência constitui uma temática global, abrangendo aspectos de saúde e direitos humanos, afetando aproximadamente 15% da população mundial. É uma experiência que

muitas pessoas podem vivenciar em algum momento da vida, notadamente durante o processo de envelhecimento, de acordo com a organização mundial de saúde (WHO, 2011).

No Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13146 de 3 de julho de 2015), Capítulo IX, são categorizados, no Art. 2º, oito tipos de deficiência existentes (Quadro 1). São eles: Deficiência Física, Deficiência Auditiva, Deficiência Visual, Deficiência Intelectual, Surdo-cegueira, Autismo, Condutas Típicas e Deficiência Múltipla (BRASIL, 2015).

Quadro 1 – Tipos de deficiência de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência

Deficiência Física	Limitações na mobilidade ou na função dos membros do corpo, causando alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, podendo ser na forma de paraplegia, triparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, etc.
Deficiência Auditiva	Perda parcial ou total da audição, podendo ser unilateral ou bilateral.
Deficiência Visual	Perda parcial ou total visão, podendo ocasionar cegueira.
Deficiência Intelectual	Funcionamento intelectual inferior à média, se manifestando durante o período de desenvolvimento cognitivo antes dos dezoito anos, ocasionando limitações em pelo menos duas áreas de habilidades adaptativas como comunicação e habilidades acadêmicas.
Surdo-cegueira	Perda simultânea da audição e da visão, causando dificuldades de comunicação e compreensão das informações.
Autismo	Se manifesta, comumente, antes dos três anos, acarretando dificuldades de comunicação e comportamento.
Condutas Típicas	Comprometimento psicossocial, com características específicas ou combinadas, de síndromes e quadros psicológicos, neurológicos e/ou psiquiátricos, podendo influenciar negativamente no desenvolvimento e relacionamentos sociais.
Deficiência Múltipla	Dois ou mais tipos de deficiência que podem dificultar o diagnóstico e tratamento, afetando o desempenho funcional.

Fonte: adaptado do Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13146/2015.

É importante destacar que a abordagem contemporânea para a deficiência enfatiza a inclusão e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas, onde é visto que a sociedade está em processo de evolução, sendo perceptível o desenvolvimento cultural solidário onde pessoas, antes, não possuíam espaço dentro da sociedade (Amaral, 2019). Isso é refletido em

leis e regulamentos, como o Estatuto da Pessoa com Deficiência, que buscam garantir os direitos das pessoas com deficiência e promover a acessibilidade em diversas áreas da vida, como educação, emprego, transporte e espaços públicos.

2.2 Da exclusão à legislação: uma breve trajetória dos direitos das pessoas com deficiência

Não se tem registros oficiais de como era a reação e relação com pessoas com deficiência nos primeiros grupos de humanos no planeta, mas acredita-se que a sua adaptação tenha sido desafiadora, com muitos deles chegando a não sobreviver por muito tempo devido às condições do período, quando o homem ainda estava desenvolvendo suas habilidades e pensamentos (Silva, 1987).

Com o passar do tempo e evolução da humanidade, pessoas com deficiência passaram a receber diferentes tipos de tratamento, de acordo com a época e lugar. Por exemplo, na Grécia Antiga, pessoas com deficiência eram vistas como se tivessem alguma deformidade, sendo muitos eliminados, abandonados ou mortos, especialmente em regiões como Esparta, onde a força e o músculo eram valorizados por conta da dedicação às guerras, então aqueles que não fossem fortes não sobreviveriam, especialmente os que fossem “disformes” (Lopes, 2007).

Foi em Roma que a situação mudou, com o surgimento do cristianismo. Mesmo com as perseguições sofridas com sua expansão pelo Império Romano, a doutrinação cristã persistiu, pregando o acolhimento e respeito às classes menos favorecidas, indo contra os maus tratos às pessoas com deficiência, surgindo, nesse período, os primeiros hospitais de caridade que as abrigavam. Para a história das pessoas com deficiência, isso foi um grande marco, podendo ser simbolizado como o primeiro ato de busca por seus direitos (Gugel, 2008).

A Idade Moderna (1453 - 1789) foi a passagem do esquecimento e abandono para a inovação e novas ideologias. Foi durante esse período que novos modos de ajudar as pessoas com deficiência surgiram, como a criação de um código para comunicação com pessoas com deficiência auditiva, a fim de prover educação, ensinando a ler e escrever. Além disso, houve o desenvolvimento da cadeira de rodas que proveu a possibilidade de mobilidade de pessoas com deficiência física (Gugel, 2008).

Foi apenas no Século XX que o movimento das pessoas com deficiência ganhou força, especialmente na década de 1970, quando esse discurso começou a ganhar força, com declarações como a “Declaração dos Direitos de Pessoas Com Deficiência Mental”,

promulgada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 1971. Esse documento abordava os direitos de pessoas com deficiência intelectual, reconhecendo suas necessidades e existência. Já em 1975, foi promulgada a “Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência” pela Assembleia Geral das Nações Unidas, com o objetivo de defender e proteger os direitos de todas as pessoas com deficiência.

No Brasil, foi criada em 1986 a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência (Corde) e em 1999 o Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Conade). Já em 2015, foi criado o Estatuto da Pessoa com Deficiência, a Lei Brasileira de Inclusão – Lei 13.146/2015, com a intenção de promover e proteger os direitos de todas as pessoas portadoras de deficiência no país. Com essas conquistas começando a serem ouvidas e atendidas, as pessoas com deficiência começaram a ser cada vez mais integradas e suas necessidades levadas em consideração em maior proporção.

A criação do Estatuto da Pessoa com Deficiência representa um marco histórico na luta por igualdade e acessibilidade no Brasil. Esta legislação reconhece os direitos das pessoas com deficiência, assim como também estabelece diretrizes claras para a eliminação de barreiras físicas e sociais que impedem sua participação plena na vida cotidiana (BRASIL, 2015).

Mesmo com a conquista de seus direitos, o cenário atual ainda não é o ideal para as pessoas com deficiência, como afirma Gugliano, Mendes e Stein (2020), ainda existem barreiras em seu cotidiano. Todavia, com as ações do Estado que visam melhorar sua qualidade de vida no âmbito da saúde, na educação inclusiva, acessibilidade aos meios públicos e maior participação no mercado de trabalho, é possível, hoje, haver maior equidade e inclusão para com essas pessoas, garantindo que as futuras gerações de PcD possam desfrutar de uma sociedade mais inclusiva e justa.

2.3 O impacto da acessibilidade no setor hoteleiro

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em 2023, a população no Brasil formada por pessoas com deficiência foi estimada em 18,6 milhões, a partir dos dois anos de idade, o que equivale a cerca 8,9% da população dentro dessa faixa etária. Levando isso em consideração, é importante que esse grupo seja tratado com equidade e respeito, não sofrendo nenhum tipo de discriminação e, assim, ser incluído com os demais cidadãos brasileiros (Iigual, 2022). Como já mencionado anteriormente, de acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência, pessoas com deficiência possuem o direito de serem incluídas em ambientes esportivos, turísticos e de lazer (Gomes, 2023).

Em um ramo onde a prioridade é a hospitalidade e satisfação do cliente, a hotelaria está em constante mudança, agindo de acordo com a demanda que pede por novas necessidades e praticidades. De acordo com Lashley (2008), a noção de hospitalidade abriu portas para novos conceitos e significados, como o relacionamento entre hóspede e anfitrião, seja de forma privada, cultural ou comercial. Estabelecer uma relação com o cliente é uma forma de garantir sua fidelidade e satisfação, conseguindo, assim, uma vantagem competitiva no mercado hoteleiro, principalmente quando levada em consideração que “a taxa de deficiência/incapacidade entre as pessoas que ainda viajam está a aumentar, o que leva ao aumento da procura por um ambiente acessível” (Turismo de Portugal, 2013).

No ano de 2016, o tema do Dia Mundial do Turismo foi “Turismo para Todos”, sendo debatida a importância da acessibilidade, sendo discursado pelo secretário geral da United Nations World Tourism Organization (UNWTO), Taleb Rifai:

Quando viajamos, conhecemos novas pessoas, vemos novas paisagens e temos novas ideias. Frequentemente nossa percepção do mundo muda à medida que o conhecemos mais. Entretanto, não podemos esquecer que para muitos, viajar pode ser um processo difícil. Aproximadamente 15% da população mundial vive com algum tipo de deficiência. Isso é 1 bilhão de pessoas ao redor do mundo que não podem desfrutar do privilégio de conhecer outras culturas, admirar a natureza em sua plenitude ou a excitação de se embarcar em uma nova jornada para explorar novas paisagens (UNWTO, 2016).

É possível entender, por meio afirmação, a falta de inclusão no âmbito turístico, afetando também o ramo hoteleiro que, mesmo seguindo o Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015) e implementando uma acomodação acessível, pode não estar preparado para receber um público com deficiência, ficando em desvantagem competitiva no mercado. É fundamental entender que os desafios encontrados vão além de espaço para mobilidade e quartos acessíveis, o atendimento e comunicação entre funcionários e clientes é levado em consideração ao que se refere a satisfação de hóspedes com deficiência. No Art. 9 encontrado na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência é dito que deve haver formas de assistência humana e serviços de mediadores, incluindo guias, ledores e intérpretes da língua de sinais, visando o fácil acesso à edifícios e outras instalações que sejam abertas ao público ou de uso público.

Ainda sobre o Art. 9, é possível entender que a acessibilidade vai além do espaço físico. Outras ferramentas como a línguas de sinais também podem e devem ser utilizadas. No meio hoteleiro, de acordo com Lizandra Kamio e Onofre Cleuber Sassi (2010), o turismo, além de contribuir para o desenvolvimento local e agregar economicamente, também pode

promover justiça social, conservação cultural e ambiental natural. Dessa forma, pode-se entender que a falta de acessibilidade em hotéis acarreta, como consequência, um impacto no cenário turístico. Então, se todos os clientes puderem usufruir das diversas áreas da unidade hoteleira, como restaurante, bar, piscina, spa, sala de reuniões, entre outros, mais eficaz e rentável será a sua gestão (Turismo de Portugal, 2012).

Por fim, de acordo com a empresa Villa Bella, investir em acessibilidade melhora a imagem da marca do empreendimento (Shimosakai, 2012). Segundo Roger Baqui, o diretor do hotel:

O projeto que começou ainda em 1987 culminou em um estabelecimento pioneiro no país. Entendi que era necessário garantir a acessibilidade, e convenci arquitetos e engenheiros a darem início ao projeto. Em 2004 o hotel se tornou 100% acessível”, disse o diretor do estabelecimento. O diferencial em relação a outros hotéis acessíveis é a convergência entre os equipamentos e o atendimento, garante o executivo. Os recepcionistas conversam com os clientes para identificar do que eles precisam ainda durante a reserva. Muitos hóspedes dizem nunca ter visto algo parecido (Shimosakai, 2012).

Compreender a importância da acessibilidade no meio hoteleiro é essencial para promover uma cultura inclusiva e garantir que todos tenham uma experiência positiva. Como dito por Baqui, a convergência entre os equipamentos e o atendimento garante uma experiência única, especialmente para pessoas com deficiência, onde os recepcionistas desempenham um papel fundamental ao dialogar com os clientes desde o momento da reserva, identificando suas necessidades específicas. Afinal, se um hotel tem o propósito de receber qualquer pessoa, ele deve atender com conforto, respeito, dignidade e praticidade, parâmetros que vão ao encontro do conceito do Desenho Universal (Beltramini & Junior, 2018).

3 Procedimentos metodológicos

Ainda que o mundo atual perpassa por mudanças e com a cobrança por maior inclusão de grupos minoritários, pessoas com deficiência ainda são “invisíveis” e raramente são levadas em consideração na sociedade, sendo possível notar esta falta de inclusão ao longo da História (Vittorati, 2013). Dessa forma, a fim de compreender os serviços ofertados a essas pessoas por hotéis da cidade do Recife, desde acomodação até atrativos, o trabalho realizado possuiu como metodologia três etapas: pesquisas bibliográficas, coleta de dados qualitativos e análise e compreensão dos resultados obtidos.

Trinta hotéis localizados em Recife, categoria hotel entre 3 e 5 estrelas, foram selecionados como amostra por conveniência, levando em consideração a disponibilidade de contatos e a logística envolvida. Essa escolha foi feita com a intenção de obter uma amostra representativa da diversidade de serviços hoteleiros na cidade, realizada, assim, a coleta de dados a partir de um formulário criado através da plataforma do Google (Google Forms) enviado por e-mail para cada estabelecimento, possuindo um link que redirecionava o respondente para as perguntas.

Contando com, no total, doze perguntas, o formulário abrangia tanto aspectos objetivos quanto subjetivos. As questões exploraram a demanda do setor, os serviços oferecidos e as adaptações internas e externas realizadas pelos hotéis para receber pessoas com deficiência. Além disso, foram incluídas três perguntas iniciais sobre dados demográficos dos respondentes, com o intuito de entender o perfil das pessoas que participaram e ajudaram na análise dos resultados, fornecendo insights adicionais sobre a percepção e experiência das diferentes pessoas envolvidas na indústria hoteleira em relação à inclusão de grupos minoritários.

Como resultado, foram obtidas dez respostas dos trinta hotéis selecionados, com a participação, de forma anônima, de pessoas com mais de dezoito anos. Com isso, após o término do período de coleta, os dados foram analisados qualitativamente. As respostas foram agrupadas e categorizadas para identificar padrões, características e achados relevantes em relação aos serviços oferecidos para pessoas com deficiência pelos hotéis em Recife.

Todavia, algumas limitações foram identificadas durante o processo, como, por exemplo, o curto período para a realização da coleta de dados, realizada no percurso de um mês, entre as datas 01 a 29 de fevereiro de 2024 e a resistência de alguns hotéis em participar da pesquisa. Além disso, a escolha da amostra demonstrou uma limitação na busca por maiores informações a respeito da acessibilidade no setor hoteleiro, por conta de suas especificidades, como sua categoria e localização.

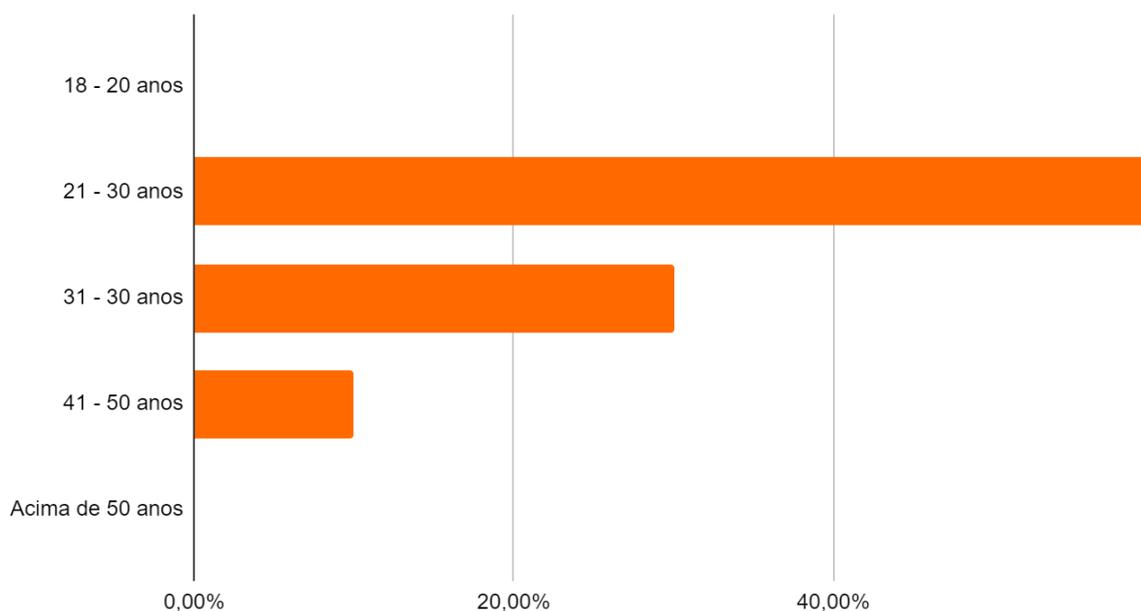
4 Análise e discussões

Todas as pessoas entrevistadas pertencem a 10 hotéis da cidade do Recife, sendo um representante por hotel. As três perguntas iniciais possuíam um cunho pessoal para que fosse possível estabelecer um melhor conhecimento sobre quem são e o que fazem dentro do hotel em que trabalham, sendo a primeira pergunta referente à faixa etária a qual os respondentes

enquadravam-se, com cinco alternativas: entre 18 e 20 anos; entre 21 e 30 anos; entre 31 e 40 anos; entre 41 e 50 anos; acima de 50 anos.

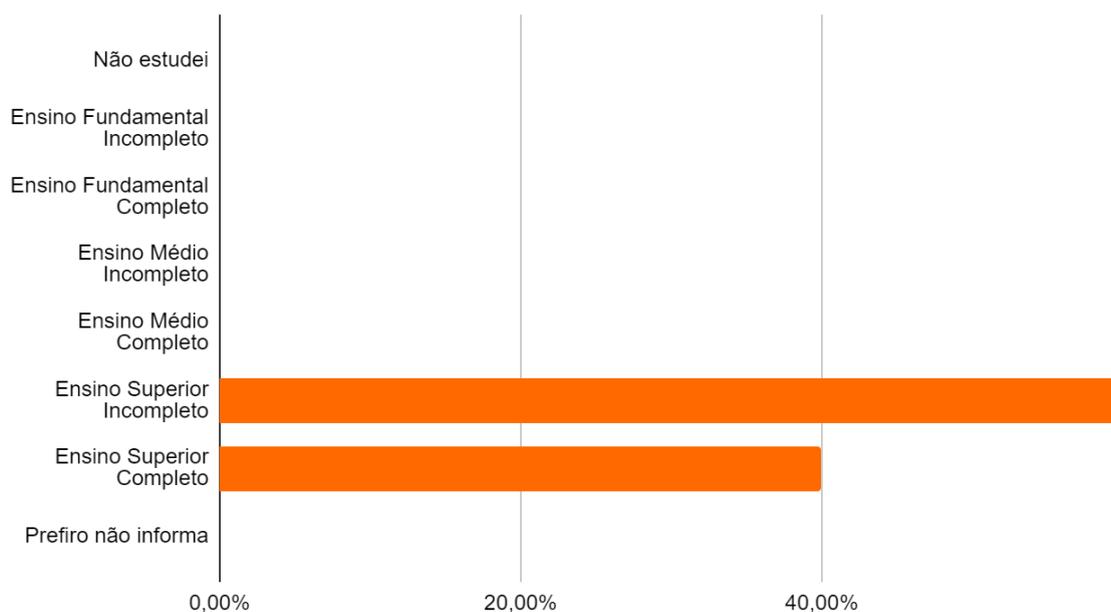
Os resultados obtidos podem ser melhor visualizados por meio do gráfico abaixo (Figura 1), notando-se que maior parte dos respondentes estão na faixa etária entre 21 e 30 anos (30%), seguido por três pessoas que possuem entre 31 e 40 anos e apenas um entre 41 e 50 anos (10%):

Figura 1 – Qual é a sua faixa etária?



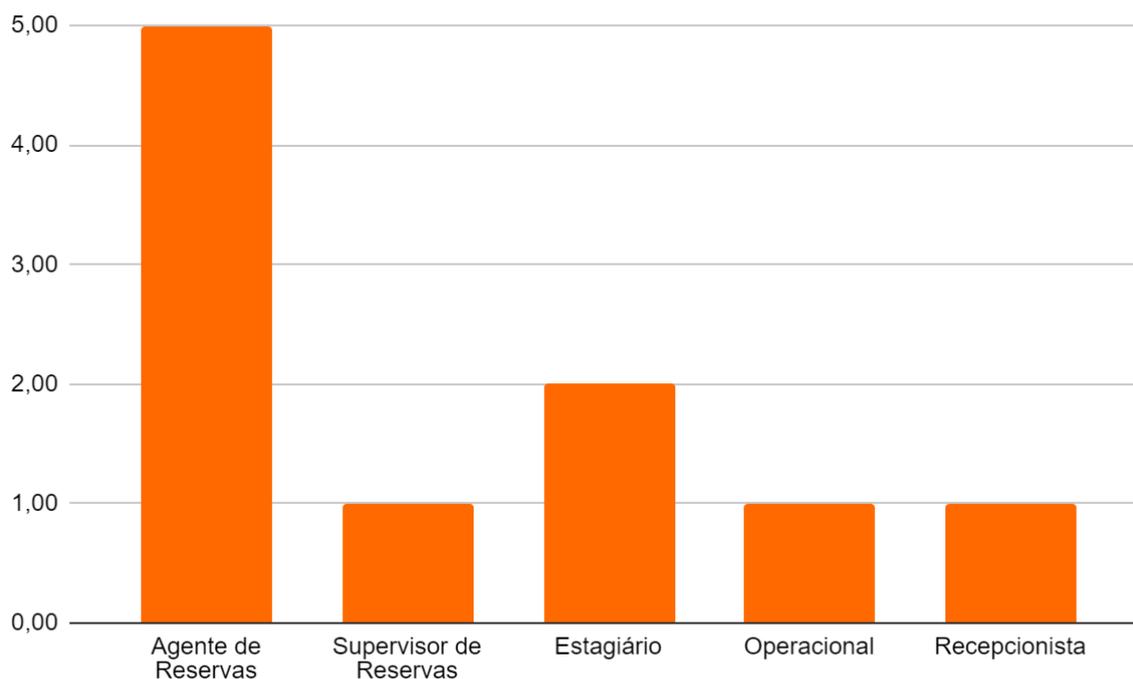
Fonte: autoria própria (2024)

Com relação à segunda pergunta, o entrevistado deveria informar o grau de escolaridade a partir das seguintes alternativas: não estudei; ensino fundamental incompleto; ensino fundamental completo; ensino médio incompleto; ensino médio completo; ensino superior incompleto; ensino superior completo; prefiro não informar. Como resposta, foram obtidas 40% com ensino superior completo e 60% com ensino superior incompleto, como pode ser visto na Figura 2 abaixo:

Figura 2 – Qual é o seu nível de escolaridade?

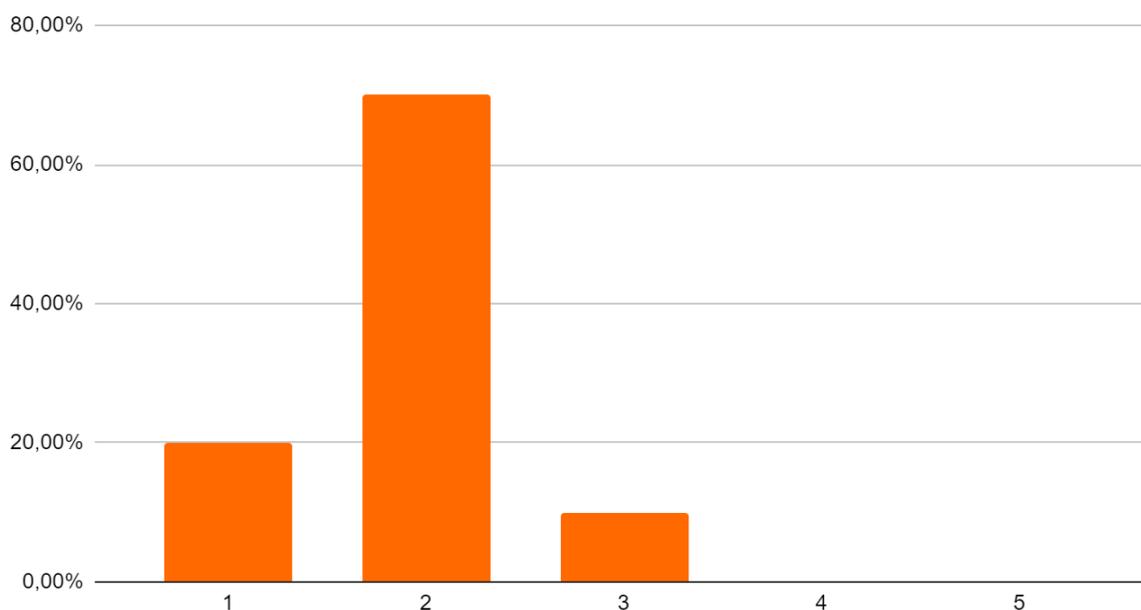
Fonte: autoria própria (2024)

A última pergunta de cunho pessoal se tratava do cargo ocupado pelo entrevistado dentro do hotel no qual trabalha, sendo possível respondê-la por meio de uma resposta curta. A maioria das pessoas informou ser do setor de reservas, seja atuando como agente ou supervisor. Apenas quatro pessoas responderam serem pertencentes a outros setores, sendo uma recepcionista e outra no setor operacional do hotel, além de duas serem estagiárias. Abaixo, o gráfico mostra com maior clareza as respostas obtidas:

Figura 3 – Qual seu cargo de ocupação no hotel?

Fonte: autoria própria (2024)

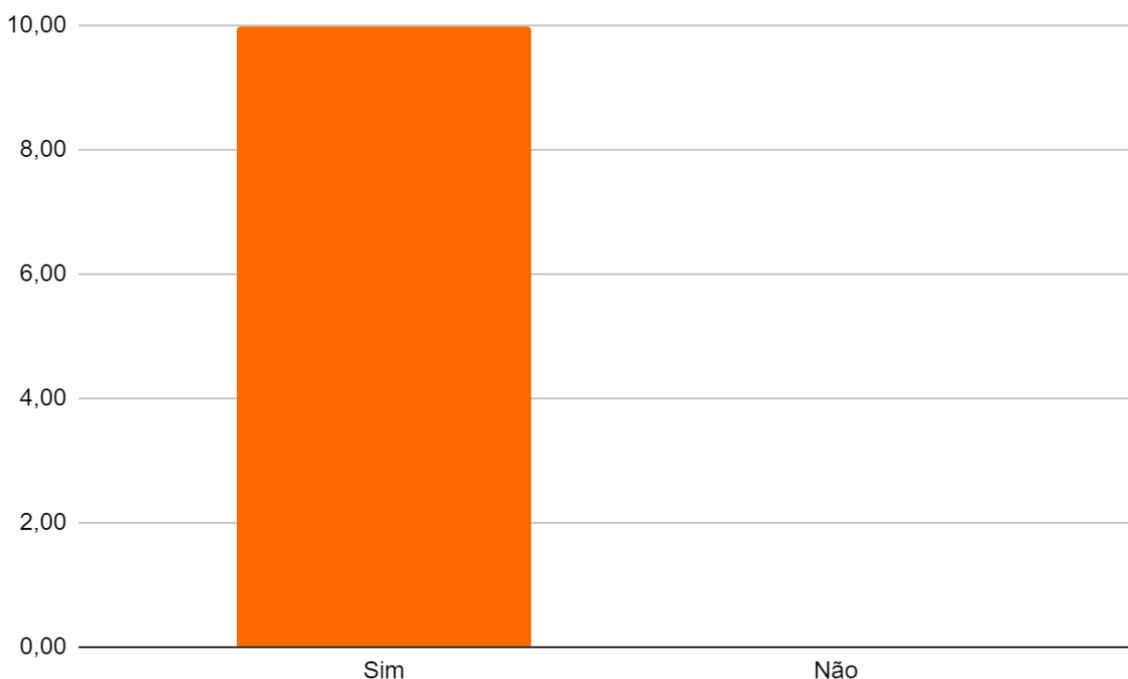
As seguintes questões se referiam à pesquisa realizada, buscando mais informações sobre os serviços oferecidos pelos hotéis à pessoas com deficiência. A quarta pergunta se refere à frequência que esse público se hospeda no local, em uma escala de 1 a 5, onde 1 é equivalente a Nunca e 5 a Sempre. Como resultado, foi possível perceber que poucos hóspedes que frequentaram estes hotéis possuíam alguma deficiência, se aproximando de Nunca (Figura 4).

Figura 4 – Com que frequência você recebe Pessoas com Deficiência no seu hotel?

Fonte: autoria própria (2024)

Mesmo que não haja tanta frequência de hóspedes com deficiência, como mencionado anteriormente, os meios de hospedagem devem disponibilizar, pelo menos, uma acomodação com acessibilidade para pessoas com deficiência, como sugere o Art. 45º do Estatuto da Pessoa com Deficiência o qual todos os meios de hospedagem devem disponibilizar, pelo menos, uma acomodação acessível (BRASIL, 2015).

Tendo isto em vista, é possível notar que, mesmo que a frequência seja baixa, ainda há um certo número de hóspedes que são PcD e que devem ser atendidas como os demais hóspedes, porém é notada uma dificuldade nesta parte. Sendo assim, a quinta pergunta (Figura 5) ofereceu duas alternativas para que os respondentes pudessem informar se o hotel já enfrentou alguma dificuldade em receber esse público e todos responderam que sim, sem exceção.

Figura 5 – O hotel já enfrentou dificuldades ao receber Pessoas com Deficiência?

Fonte: autoria própria (2024)

Levando estas respostas em consideração, é possível perceber um problema no atendimento a estes hóspedes, visto que, como dito por Beltramini e Junior (2018), se um hotel está disposto a receber qualquer pessoa, vê-se que nenhum hotel está completamente preparado para hospedar todos os tipos de clientes.

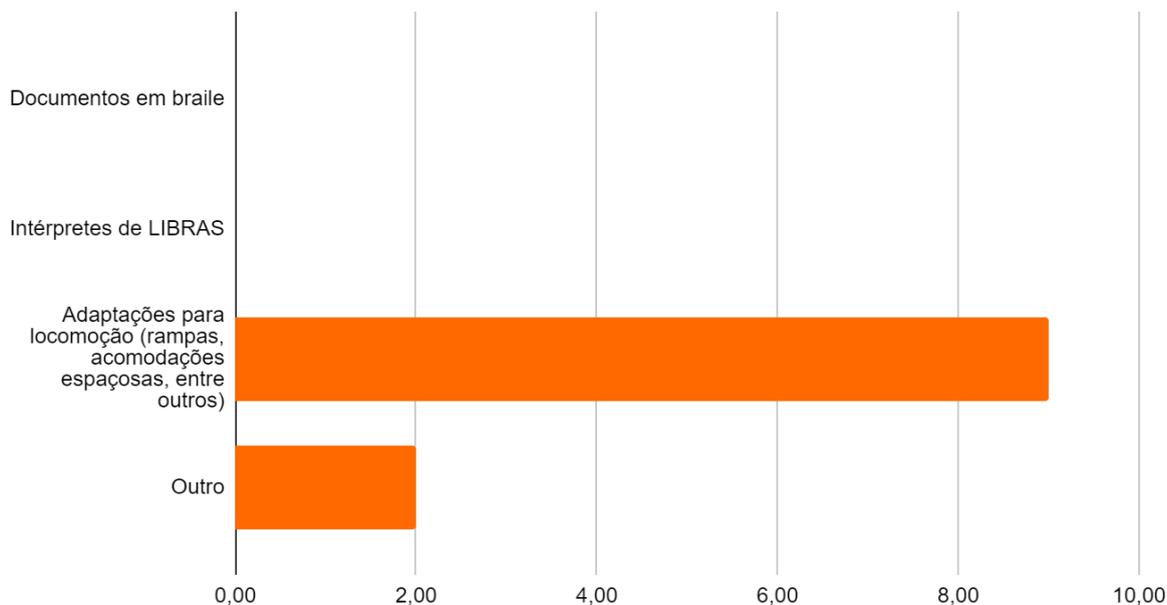
Porém, para a sexta questão, os entrevistados puderam formular uma resposta mais longa, podendo explicar se o hotel possuía algum diferencial para atrair pessoas PcD, qual seria esse diferencial e se essas pessoas ainda conseguem desfrutar de outras acomodações do hotel sem problemas, como restaurante, piscina, etc.

Para maior parte das respostas, os entrevistados informaram não haver uma estrutura preparada para receber pessoas com deficiência, podendo apenas possuir, no máximo, áreas acessíveis para trânsito, porém não haveria diferenciais adicionais além deste. Uma destas respostas complementou com a informação de que, por se tratar de um hotel executivo de pequeno porte, não há demandas além de serviço de hospedagem. Porém, um dos hotéis que participaram dessa pesquisa informou que seu diferencial é a presença de um elevador interno e externo, facilitando a mobilidade de pessoas cadeirantes, por exemplo.

Assim como a estrutura física do hotel, com o interesse de avaliar o serviço e atendimento destes empreendimentos, a sétima pergunta do formulário tinha como base as

qualificações da equipe e/ou se o espaço possui acessibilidade para receber clientes PcD, permitindo ser marcada mais de uma alternativa, caso o hotel possuísse mais de uma qualificação. As respostas encontradas podem ser visualizadas abaixo, por meio da Figura 6:

Figura 6 – Quais dessas qualificações sua equipe/espaço tem para receber os clientes com PcD?



Fonte: autoria própria (2024)

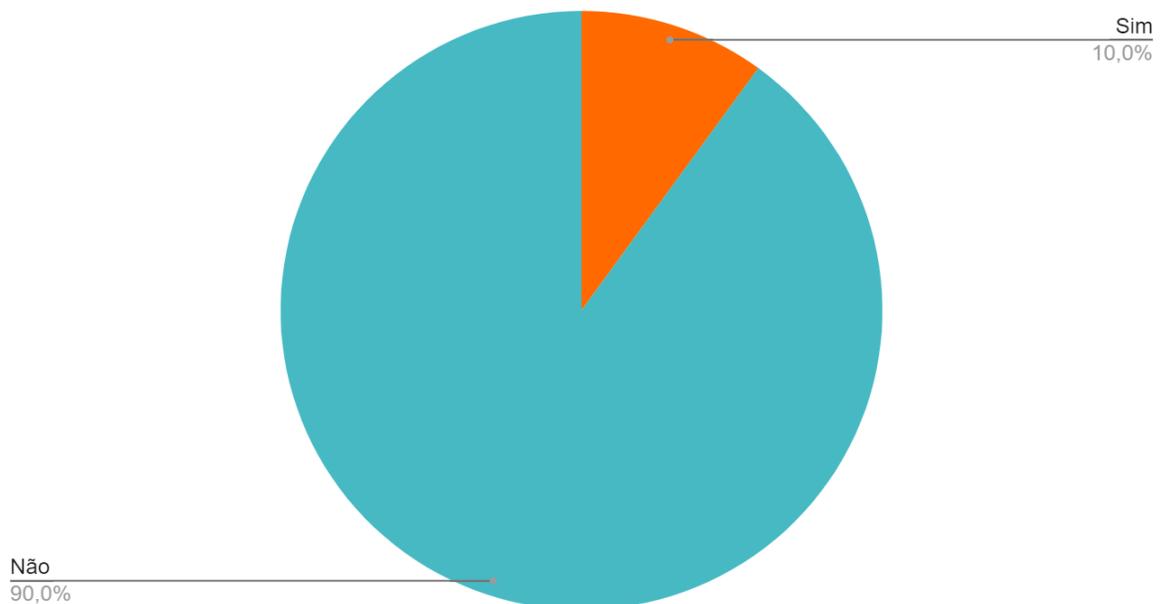
Percebe-se uma falta de documentos em braile e um intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), porém há adaptações para locomoção, podendo ser rampas ou acomodações acessíveis, totalizando nove respostas. A opção “Outro” obteve duas respostas, permitindo que o entrevistado pudesse fornecer uma resposta longa. Dos que marcaram esta opção, um respondeu que não há nenhuma qualificação encontrada para receber este público, enquanto outro explicou que há um elevador externo na entrada do hotel para pessoas que utilizam cadeira de rodas, além de um elevador interno para direcioná-los a diferentes andares do estabelecimento.

Para a oitava pergunta o respondente deveria informar se o hotel toma alguma atitude para coibir e/ou reprimir quaisquer tipo de discriminação entre funcionários ou hóspedes com deficiência e, caso sim, quais seriam as atitudes. Das dez respostas, seis simplesmente responderam que não havia nenhum tipo de punição, duas informaram que havia uma repreensão e orientações vindas do setor de Recursos Humano (RH) ou da supervisão para que este tipo de atitude não se repita. Duas das respostas mostravam que não há punição,

porém os colaboradores são orientados a tratar todos igualmente, sem lhes faltar com respeito. Com essa resposta, é possível notar uma falta de incentivos da maioria dos empreendimentos em relação ao tratamento com hóspedes portadores de alguma necessidade especial, não havendo conscientização e preparo para atendê-los.

A partir dessa análise, a pergunta número nove diz respeito ao preparo dos colaboradores para comunicação e auxílio às pessoas com deficiência que frequentam os hotéis nos quais trabalham, como cursos de LIBRAS. A Figura 7 abaixo mostra os resultados obtidos, mostrando que a maioria dos estabelecimentos não oferece um preparo, enquanto um entrevistado afirmou que são oferecidos aos colaboradores cursos preparatórios.

Figura 7 – A empresa oferece algum tipo de processo preparatório para os funcionários para melhor comunicação com os clientes que possuem deficiência?



Fonte: autoria própria (2024)

Para entender melhor o problema, a pergunta número dez do formulário requisitava que os entrevistados respondessem a maior dificuldade enfrentada hoje em dia para lidar com esse público e o que está sendo feito para solucioná-la. Na tabela abaixo (Quadro 2) podem ser encontradas as respostas obtidas dos hotéis:

Quadro 2 – Qual é a maior dificuldade de sua empresa hoje em dia em lidar com esse público? E o que estão fazendo para solucionar esse problema?

Hotel	Respostas
1	Falta de pessoal habilitado para lidar com o público.
2	Mais acomodações adaptadas, no momento só tem uma unidade, mas já está programada a reforma de mais unidades.
3	Não temos uma frequência de solicitação grande para esse público, então no momento não temos uma estrutura totalmente preparada para receber sem problemas.
4	Adaptação.
5	Não estão fazendo nada.
6	Apesar de haver elevador externo como alternativa da escada, o banheiro da recepção não é adaptado com corrimão. As portas dos elevadores são estreitas e a cantina coletiva não oferece plenas condições para o acesso de todos os públicos. Também não há pisos ou mapas táteis, nem leitura em braille. Além disso, não há uma equipe preparada para atender essa demanda.
7	Não tem demanda atualmente.
8	Falta de capacitação/treinamento.
9	Não há preparo para lidar com o público e como não tem uma grande demanda, não estão fazendo nada.
10	Falta funcionários que saibam lidar com esse público.

Fonte: autoria própria (2024)

A análise das respostas coletadas revela desafios significativos enfrentados por empresas do setor. Primeiramente, a escassez de pessoal qualificado emerge como um obstáculo proeminente, indicando a necessidade de investimentos em formação e capacitação focada na hospitalidade inclusiva. Adicionalmente, a limitação nas acomodações adaptadas é notória, com empreendimentos possuindo poucas unidades acessíveis, embora haja planos de reforma para ampliar essa oferta.

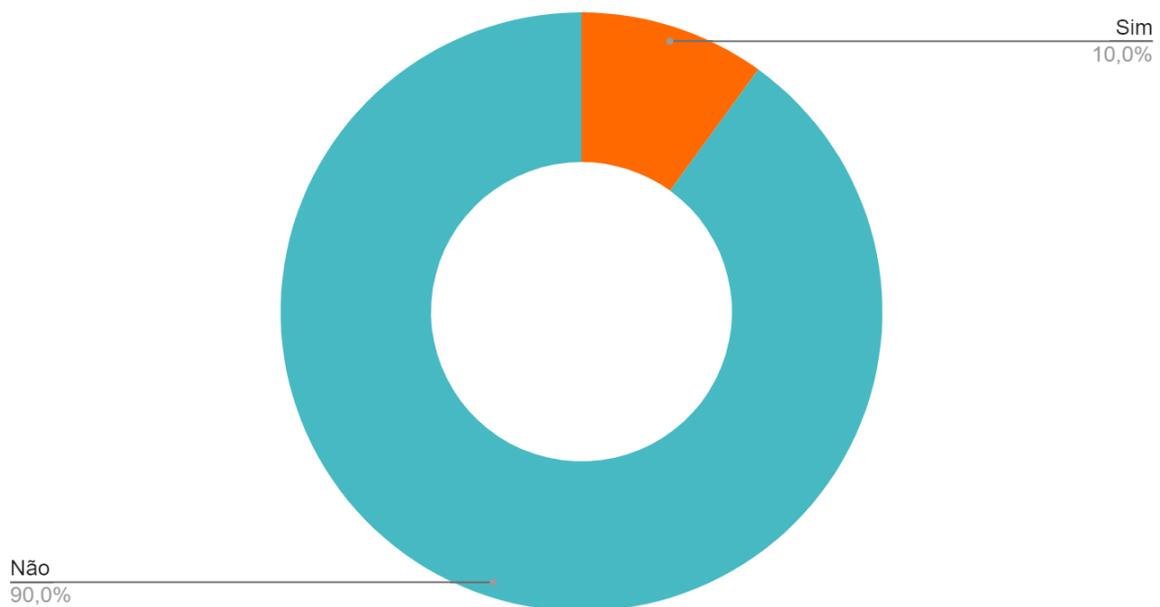
A baixa frequência de solicitações por parte desse público específico tem levado algumas empresas a postergar a implementação de estruturas adequadas, refletindo um ciclo vicioso onde a falta de acessibilidade desencoraja potenciais hóspedes com deficiência. A diversidade dos problemas apontados, que incluem inadequações em infraestruturas básicas como banheiros, elevadores e espaços comuns, sublinha a complexidade do desafio em promover um ambiente verdadeiramente acolhedor para todos.

É notável também a ausência de recursos assistivos, como pisos táteis, mapas em braille e sinalizações adequadas, que são fundamentais para a autonomia e segurança dos hóspedes com deficiências visuais. Além disso, a falta de proatividade de algumas empresas,

que optam por não tomar medidas devido à baixa demanda, reflete uma visão reativa em vez de uma abordagem inclusiva e antecipatória.

A décima primeira questão do formulário perguntava se o hotel oferece algum tipo de serviço de lazer para hóspedes PcD, sendo essa uma pergunta de sim ou não, apenas. Como respostas, a maior parte dos entrevistados revelou que o hotel onde trabalham não oferece estes tipos de serviços, enquanto apenas um possui uma programação de lazer especial (Figura 8).

Figura 8 – No hotel existe algum tipo de programação para divertimento/entretenimento das PcD?



Fonte: autoria própria (2024)

A análise da figura acima revela um cenário desafiador no contexto da inclusão em serviços de lazer dentro do setor hoteleiro, especialmente no que se refere aos hóspedes com deficiência. O resultado expressivo, onde 90% dos entrevistados afirmaram que seus hotéis não oferecem qualquer tipo de programação de lazer direcionada a esse público, evidencia uma lacuna significativa na hospitalidade inclusiva.

Esta falta de serviços de lazer especializados para PcD não apenas limita as opções de entretenimento para esses hóspedes, mas também reflete uma oportunidade perdida para os estabelecimentos hoteleiros de se destacarem no mercado, ao não atenderem a uma demanda crescente por inclusão e acessibilidade em todas as facetas da experiência hoteleira.

O fato de apenas uma minoria dos hotéis consultados oferecer algum tipo de programação de lazer para PcD destaca uma exceção à norma, sugerindo que, enquanto alguns estabelecimentos começam a reconhecer a importância de atender a todas as necessidades de seus hóspedes, a maioria ainda tem um longo caminho a percorrer. Este cenário indica a necessidade de uma mudança de paradigma no setor, onde a inclusão se torna um valor intrínseco ao serviço oferecido, incentivando não apenas a adaptação das estruturas físicas, mas também a criação de atividades de lazer que sejam verdadeiramente acessíveis e acolhedoras para todos.

A última pergunta do formulário não era obrigatória, pedindo a opinião dos entrevistados acerca do tema abordado e sua importância na atualidade. De dez entrevistados, oito responderam a questão. Todos acreditam que o tratamento e serviços oferecidos às pessoas com deficiência é de extrema importância e deve ser debatido a fim de se obter uma solução e melhor atendimento.

Por meio da tabela abaixo (Quadro 3) é possível verificar as respostas obtidas nessa questão, com as opiniões e complementos que os entrevistados desejaram fazer:

Quadro 3 – Qual é a sua opinião sobre o assunto abordado?

Hotel	Respostas
1	Todos os ambientes necessitam de acessibilidade.
2	Com certeza é muito importante para que esse público seja incluído e se sinta acolhido onde for se hospedar.
3	Muito importante, se o empreendimento quiser se manter no mercado abrangendo todos os tipos de necessidades existentes, deve investir em melhorias estruturais e capacitação dos seus colaboradores.
4	É extremamente importante a temática, pois um ambiente com acessibilidade atende as necessidades de todos, visto que a qualquer momento uma pessoa não PcD também pode necessitar de um ambiente acessível para locomoção, etc.
5	Há uma demanda reprimida de pessoas com deficiência que têm receio de viajar e se deparar com locais que não lhe oferecerão pleno conforto. Alguns hotéis e equipamentos turísticos ainda mostram uma visão muito pequena e praticamente antepassada das adaptações que devem ser feitas e a abrangência de atendimento a esse público. Tivemos um avanço tecnológico imenso e de debates no assunto, mas, infelizmente, muitos espaços não parecem demonstrar interesse em atender bem o público. E ainda aqueles que conseguem oferecer acessibilidade, enfrenta um entrave para conseguir atrair o hóspede, afinal, do seu local de origem até o hotel, ele pode passar por uma jornada complicada de situações incômodas.
6	É um assunto importante de ser debatido. Precisamos ter mais preparo para receber todas as demandas possíveis, especialmente para o grupo de PCD e inclui-los.
7	Importantíssimo abordar este tema, pois claramente ainda é algo tido como invisível na

	sociedade.
8	De extrema importância para que todos se sintam incluídos na sociedade.
9	-
10	-

Fonte: autoria própria (2024)

As opiniões apresentadas ressaltam a necessidade vital de tornar todos os ambientes acessíveis, não apenas como uma questão de conformidade legal ou ética, mas como um imperativo para garantir que todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas ou sensoriais, possam desfrutar de viagens e acomodações sem restrições.

A importância da acessibilidade vai além da mera instalação de facilidades físicas; trata-se de criar uma cultura de inclusão que permeie todos os aspectos do serviço hoteleiro, desde a infraestrutura até o treinamento de pessoal e a oferta de serviços adaptados. Isso não beneficia apenas pessoas com deficiência; melhora a experiência de todos os hóspedes, fornecendo ambientes mais flexíveis e confortáveis.

Além disso, a demanda reprimida de viajantes com deficiência, que hesitam em viajar devido à falta de instalações adequadas, sinaliza uma oportunidade significativa para o setor hoteleiro. Ao investir em acessibilidade, os hotéis não apenas cumprem um dever social, mas também podem atrair um segmento de mercado considerável que, frequentemente, é negligenciado.

Os desafios enfrentados por pessoas com deficiência ao viajar — desde o transporte até a acomodação — destacam a necessidade de uma abordagem holística à acessibilidade, que considera toda a jornada do hóspede. Portanto, é crucial que a indústria hoteleira adote uma visão proativa, inovadora e inclusiva, garantindo que a acessibilidade seja integrada ao núcleo de suas operações e filosofias de serviço.

5 Considerações Finais

Os resultados desta pesquisa revelam uma realidade preocupante e alarmante no setor hoteleiro da cidade do Recife em relação à acessibilidade e atendimento às pessoas com deficiência. Embora exista uma legislação que assegura direitos e inclusão, é notório que há uma lacuna significativa no preparo dos estabelecimentos para receber esse público de maneira adequada. A ausência de uma estrutura física adaptada é um dos principais desafios

enfrentados pelos hotéis, revelando uma lacuna na oferta de serviços inclusivos. A maioria dos respondentes mencionou a ausência de recursos como banheiros adaptados, elevadores acessíveis e sinalização em braille, evidenciando a necessidade urgente de investimentos em infraestrutura.

Além disso, a falta de capacitação dos colaboradores para lidar com as necessidades específicas dos hóspedes com deficiência também é uma questão alarmante. Poucos hotéis oferecem treinamentos ou cursos preparatórios, deixando a equipe despreparada para oferecer um atendimento de qualidade e respeito. A escassez de opções de lazer adaptadas para pessoas com deficiência nos hotéis e a falta de programas de entretenimento específicos para esse público contribui para a exclusão e limitação de suas experiências durante a estadia.

A falta de comprometimento por parte dos gestores hoteleiros é alarmante. Por meio das respostas obtidas, entende-se que muitos hotéis apenas implementam acessibilidade por obrigação, visto que há uma lei que assegura esse direito. Porém, como explicado pelo Turismo de Portugal (2012), se todos os clientes puderem usufruir de áreas como restaurante, bar e piscina, mais rentável será a gestão do hotel. A falta de preocupação em garantir não só conforto, mas também lazer e satisfação revela a falta de empatia com todos os hóspedes PcD.

Diante desses desafios, é fundamental que os gestores hoteleiros reconheçam a importância da acessibilidade como um diferencial competitivo e uma questão de responsabilidade social. Investir em infraestrutura adaptada, capacitação de equipe e programas de lazer inclusivos não apenas atende às demandas legais, mas também promove uma cultura de inclusão e respeito. A partir dos resultados desta pesquisa, recomenda-se que os hotéis no Recife adotem medidas concretas para melhorar a acessibilidade e o atendimento às pessoas com deficiência. Isso inclui a realização de reformas estruturais, a implementação de programas de capacitação para funcionários e o desenvolvimento de atividades de lazer inclusivas.

Como sugestão para trabalhos futuros, podem-se explorar estratégias integradas que abordem tanto a infraestrutura física quanto a capacitação humana. Estudos comparativos com outras cidades ou países poderiam oferecer *insights* valiosos sobre práticas inovadoras e eficazes em acessibilidade. Além disso, pesquisas focadas na percepção e experiência dos próprios hóspedes com deficiência podem fornecer dados cruciais para moldar serviços mais inclusivos e acolhedores.

A inclusão de pessoas com deficiência no setor hoteleiro não apenas promove a igualdade de oportunidades, mas também enriquece a experiência de todos os hóspedes, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Referências

AMARAL, Lucas Costa. Pessoa com deficiência: inclusão e acessibilidade na sociedade contemporânea. **Legis Augustus**, v. 12, n. 1, p. 33-52, 2019.

BELTRAMINI, L.; JÚNIOR, A. Aplicação do desenho universal: uma análise da acessibilidade em hotéis de João Pessoa. In: **Atas do Congresso Luso-Brasileiro para o Planejamento Urbano, Regional, Integrado e Sustentável**. 2018. p. 1-13.

BRASIL, *Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em: 23 mar. 2016.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão hoteleira**. Saraiva Educação SA, 2006.

DAS PESSOAS, ONU Declaração dos Direitos. Deficientes. **Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas**, v. 9, p. 6, 1975.

DE PAIVA VITAL, Flavia Maria. A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada. **OAB Nacional**. Acesso em: 15 mar. 2024, v. 8.

DE PORTUGAL, Turismo. Guia de boas práticas de acessibilidade na hotelaria. **Lisboa: Ministério da Economia e do Emprego**. Retirado de <https://bit.ly/2KakCUv>, em 15 mar. 2024, v. 10, n. 05, p. 2018, 2012.

DE PORTUGAL, Turismo. Turismo Acessível para Todos-Recomendações da OMT. 2013.

DUARTE, Donária Coelho; BORDA, Gilson Zehetmeyer. Acessibilidade e sustentabilidade: a experiência da hotelaria de Brasília. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, v. 7, n. 3, p. 365-383, 2013.

FEDERAL, Senado. Estatuto da pessoa com deficiência. **Secretaria de Editoração e Publicações Coordenação de Edições Técnicas Brasília DF**, 2015.

FERST, Marklea da Cunha; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos; KUHN, Vitor Roslindo. VALORAÇÃO DA ACESSIBILIDADE NA HOTELARIA E A LEALDADE DO TURISTA COM DEFICIÊNCIA. **Turismo: Visão e Ação**, v. 25, p. 243-262, 2023.

FRANÇA, Giovana Silva; MARTINS, Fernando Batistuzo Gurgel. Pessoas com deficiência: Definição, tipos, e trajetória histórica. **ETIC-Encontro de Iniciação Científica-ISSN 21-76-8498**, v. 15, n. 15, 2019.

GOMES, Irene. Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda. **Agência de Notícias**, 2023.

GUGEL, Maria Aparecida. A pessoa com deficiência e sua relação com a história da humanidade. **AMPID**, 2008. Disponível em: https://www.ampid.org.br/ampid/Artigos/PD_Historia.php#:~:text=As%20leis%20romanas%20da%20Antiguidade,ou%20em%20outros%20lugares%20sagrados. Acesso em: 10 ago. 2023.

GUGLIANO, Alfredo Alejandro; MENDES, Thais Zanela; DE QUEIROZ STEIN, Guilherme. Políticas públicas e direitos das pessoas com deficiência no Brasil (1988-2016). **Campos Neutrais-Revista Latino-Americana de Relações Internacionais**, v. 2, n. 1, p. 9-23, 2020.

HISTÓRIA DA HOTELARIA: você sabe como tudo começou?. **Hospedin**, 2021. Disponível em: <https://blog.hospedin.com/historia-hotelaria/>. Acesso em: 10 ago. 2023.

Hotelaria. v. 1 / William Cléber Domingues Silva... [et al.] Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2014.

KAMIO, Lizandra; SASSI, Onofre Cleuber. Inclusão social no Turismo. **Revista Multidisciplinar da UNIESP–Saber Econômico, São Paulo**, n. 9, p. 127-131, 2010.

LASHLEY, Conrad. Hospitalidade e hospitabilidade. **Revista Hospitalidade**, p. 70-92, 2015.

LOPES, Reinaldo José. Cidade da grécia: a outra Esparta. **Superinteressante**, 2007. Disponível em: <https://super.abril.com.br/historia/cidade-da-grecia-a-outra-esparta>. Acesso em: 10 ago. 2023.

MARCOS, Maria Leonor Pereira Brancal. **Inovação no setor hoteleiro: caso de estudo Grupo IMB**. 2021. Dissertação de Mestrado.

MARIANE PERBOIRE DA SILVA, Annara. **O processo de reorganização espacial da hotelaria do Recife: concentração em Boa viagem e marginalização da área central**. 2007. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco.

MARTINS, Beatriz Cukierkorn et al. A história dos direitos das pessoas com deficiência. **Instituto Mattos Filho: Equidade**, 2021.

MEIRA, Celso Maciel et al. Acessibilidade em meios de hospedagem: o retrato da rede hoteleira de Barra do Garças-MT. **Revista Hospitalidade**, v. 17, n. 2, p. 0-3, 2020.

MEIRA, Jéssica Vieira de Souza; ANJOS, Sara Joana Gadotti dos. A Excelência nas Redes Hoteleiras: Uma Análise das Parcerias. **ResearchGate**, 2015. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/283053796_A_Excelencia_nas_Redes_Hoteleiras_Uma_Analise_das_Parcerias. Acesso em: 15 mar. 2024.

MINISTERIO DOS DIREITOS HUMANOS E DA CIDADANIA. **Brasil Tem 18,6 Milhões De Pessoas Com deficiência, Indica Pesquisa Divulgada Pelo IBGE E MDHC**. Disponível em:

<https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc>. Acesso em: 16 mar. 2024.

O QUE É DEFICIÊNCIA? VOCÊ SABE? CONHECE OS TIPOS DE DEFICIÊNCIA? **Caminhando**, [s.d.]. Disponível em: <https://caminhando.org.br/o-que-e-deficiencia/>. Acesso em: 22 ago. 2023.

OLIVEIRA, Thais Bandinelli Vargas Lopes de; SOHN, Ana Paula Lisboa. Gestão da Experiência do Cliente: Perspectivas Contemporâneas na Hotelaria. **Turismo: Visão e Ação**, v. 25, p. 358-381, 2023.

PROCESSO HISTÓRICO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL. **Diário da Inclusão Social**, 2018. Disponível em: <https://diariodainclusaosocial.com/2018/02/05/processo-historico-das-pessoas-com-deficiencia-no-brasil/>. Acesso em: 10 ago. 2023.

QUINTANILHA, Ronaldo Luiz Mata. Acessibilidade na hotelaria: um estudo sobre as barreiras existentes para colaboradores com deficiência.

PEIXOTO, Nuno; NEUMANN, Peter. Factores de Sucesso e Propostas de Acções para implementar o “Turismo para Todos”. Relevância Económico-social. **Revista Turismo & Desenvolvimento**, n. 11, p. 147-154, 2009.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA: quais os direitos e como ter um ambiente com respeito? **iigual**, 2022. Disponível em: <https://iigual.com.br/blog/pessoa-com-deficiencia-4/#:~:text=Toda%20pessoa%20com%20deficiencia%20deve,de%20torná-lo%20mais%20inclusivo>. Acesso em: 13 mar. 2024.

SHIMOSAKAI, Ricardo. Hotel investe para atender pessoas com necessidades especiais. **Ricardo Shimosakai**, 2012. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/hotel-investe-para-atender-pessoas-com-necessidades-especiais/>. Acesso em: 15 mar 2024.

SILVA, O. M. **A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje**. Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde, 1987.

SMITH, Matthew et al. O turismo acessível como vantagem competitiva: implicações na imagem do destino turístico. 2013.

UNWTO. World Tourism Day 2016: Promoting Universal Accessibility. Disponível em: <https://www.unwto.org/world-tourism-day-2016>. Acesso em: 15 mar. 2024.

VENTURA, Rui. História da Hotelaria. **Águia Consultoria**, 2017. Disponível em <https://aguiaconsultoria.com/historia-da-hotelaria/>. Acesso em: 11 de ago. de 2023.

VERÍSSIMO, António. Quais os tipos de deficiência? Física, mental, visual ou auditiva. **Mais que Cuidar**, 2020. Disponível em: <https://www.maisquecuidar.com/tipos-de-deficiencia>. Acesso em: 22 ago. 2023.

VIEIRA, Daniel Pires et al. Recursos competitivos e desempenho na hotelaria do Distrito Federal: A perspectiva do consumidor. **Turismo: Visão e Ação**, v. 23, p. 48-66, 2021.

VITTORATI, Luana da Silva et al. Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência: como “invisíveis” conquistaram seu espaço. 2013.

WORLD HEALTH ORGANIZATION et al. **World report on disability 2011**. World Health Organization, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso-: Planejamento e métodos**. Bookman editora, 2015.

ANEXO A – NORMAS DE PUBLICAÇÃO DA REVISTA

Revista

HOSPITALIDADE

ISSN 1807-975X e-ISSN 2179-9164

Sobre - Atual Anteriores Submissões Resumo de Teses Notícias Contato

Início / Submissões

Submissões

A revista não está aceitando submissões neste momento.

Condições para submissão

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

✓	A contribuição é original e inédita, e não está sendo avaliada para publicação por outra revista; caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao Editor".
✓	Os arquivos para submissão estão em formato DOC (OpenOffice Writer ou Microsoft Word) ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB). Utilizar o Template
✓	URLs para as referências foram informadas quando necessário.
✓	O texto está em espaço entre linhas: 1,5; usa uma fonte de 12-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento, como anexos.
✓	O texto segue os padrões de estilo e requisitos bibliográficos descritos em Diretrizes para Autores, na seção Sobre a Revista.
✓	A identificação de autoria do trabalho foi removida do arquivo e da opção Propriedades no editor de textos utilizado, garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex.: artigos), conforme instruções disponíveis em Assegurando a Avaliação Cega por Pares.