

A Estrutura Hoteleira de Balneário Camboriú para Turistas Portadores de Necessidades Especiais

La Estructura Hostelera de Balneário Camboriú Para Turistas Portadores de Necesidades Especiales

The hotel structure of Balneário Camboriú for tourist with special needs

Yolanda Flores e Silva*

e-mail: yolanda@univali.br

Patrícia Spíndola Gonçalves**

e-mail: patricia_spindola@hotmail.com

Resumo

O presente artigo é uma síntese de um estudo quanti-qualitativo do relatório final de uma pesquisa financiada pelo Governo do Estado de Santa Catarina e a Universidade do Vale do Itajaí, através da seleção de projetos relativos ao edital do Artigo 170 de março de 2004. O referido estudo trata das condições da hotelaria de Balneário Camboriú para receber e hospedar turistas portadores de necessidades especiais. Para tanto, coletamos dados de aproximadamente dez por cento das empresas de hospedagem do município, num total de onze hotéis, avaliados com base nas determinações do Instituto Brasileiro de Turismo (antiga Embratur), em sua estrutura física e funcional, observando-se, principalmente, as condições de acesso, circulação e utilização plena das áreas sociais e habitacionais. Com os dados apresentados, apresenta-se aqui uma discussão analítica sobre a acessibilidade da hotelaria do município e os riscos oferecidos pela realidade encontrada, assim como sugestões para reduzi-los, tornando a atividade turística mais segura tanto para os turistas, como para os empresários dessa área.

Palavras-chave: Turismo; Necessidades Especiais; Riscos Turísticos.

Resumen

El presente artículo es una síntesis de un estudio cuantitativo del informe final de una investigación financiada por el Gobierno del Estado de Santa Catarina y la Universidad del Valle de Itajaí, a través de la selección de proyectos relativos al edicto del Artículo 170 de marzo de 2004. El referido estudio trata de las condiciones de la hotelaria de Balneário Camboriú para recibir y hospedar turistas portadores de necesidades especiales. Para tanto, colectamos datos de aproximadamente diez por ciento de las empresas de hospedaje del municipio, en un total de once hoteles, evaluados con base en las determinaciones del Instituto Brasileño de Turismo (antigua EMBRATUR), en su estructura física y funcional, observándose, principalmente, las condiciones de acceso, circulación y utilización plena de las áreas sociales y habitacionales. Con los datos expuestos, se presenta aquí una discusión analítica sobre la accesibilidad de la hotelaria del municipio y los riesgos ofrecidos por la realidad encontrada, así como sugerencias para reducirlos, tornando la actividad turística más segura tanto para los turistas, como para los empresarios de esa área.

Palabras-clave: Turismo; Necesidades Especiales; Riesgos Turísticos.

Abstract

This article is a summary of a quantitative and qualitative study of the final report of a survey financed by the Government of the State of Santa Catarina and the University of Vale do Itajaí, through the selection of projects relating to the publication of Article 170 of March 2004. The above-mentioned survey focused on the conditions of the Hotel Park of Balneário Camboriú to receive and accommodate tourists with special needs. Data was collected from approximately ten percent of the accommodation businesses in the town, a total of eleven hotels, evaluated according to the guidelines of the Brazilian Tourism Institute (formerly Embratur), in terms of the physical and staff structure and focusing, in particular, on the conditions of access, circulation around the hotel, and full use of the social and accommodation areas. Based on the data obtained, an analytical discussion is presented here, on the accessibility of the hotel park in the town and the risks presented, together with some suggestions for reducing these risks, making tourism safer both for the tourists, and for business people in this area.

Key words: Tourism; Special Needs; Tourism Risks.

*Docente / Pesquisadora no Programa de Pós-Graduação em Turismo e Hotelaria / Mestrado Acadêmico da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI.

** Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI

1 Introdução

Este trabalho é resultado de uma pesquisa realizada sobre as empresas de hospedagem do município de Balneário Camboriú. Neste município, a atividade turística é a principal atividade econômica desenvolvida e, desde sua emancipação, e até mesmo antes dela, a cidade já demonstrava sua vocação turística, atraindo visitantes da região, de outros estados e também de outros países. Este crescimento ocorreu a partir da década de 60, intensificando-se em 1980 com a massificação do turismo (ABIH, 2004).

Atualmente, segundo o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares (SIHRBS), a cidade conta com aproximadamente cento e oito (108) meios de hospedagem em turismo (MHT), em sua maioria hotéis, e oferece o maior número de leitos no estado de Santa Catarina, cerca de 20 mil. A hotelaria no município desenvolveu-se basicamente sobre os pilares da administração familiar devido à sua formação histórica. Muitos desses meios de hospedagem tiveram sua construção possível com o auxílio financeiro do Fundo Geral de Turismo (FUNGETUR), através de um fundo especial do governo para incentivos fiscais e implantação de meios de hospedagem (ABIH, 2004).

Ocorre que, de forma geral, a hotelaria do município foi construída para atender à grande demanda e não para conquistá-la. Desta forma, o quadro que se percebe hoje é de muitos meios de hospedagem e pouco diferencial entre eles. Esta realidade demonstra os esforços errôneos de uma cidade que durante décadas direcionou suas forças para divulgar o turismo de sol e mar, sem uma preocupação maior com a hospedagem fora dos períodos do verão e as especificidades dos visitantes. Somente a partir da criação do curso de Turismo, na Universidade do Vale do Itajaí, e em outros centros universitários, é que Balneário Camboriú e outras cidades com perfis semelhantes passaram a ter uma maior preocupação com a segmentação do mercado e a busca por mudanças através da divulgação do turismo local em eventos que hoje já auxiliam no controle dos danos causados pela sazonalidade (BOIA, 2000).

Neste sentido, é possível identificar alguns segmentos em expansão do turismo de Balneário Camboriú, tais como: o turismo de terceira idade e o turismo para pessoas com necessidades especiais. Nos últimos anos, a presença deste público na cidade, especialmente nos meses de março a maio, tem se mostrado cada vez mais efetiva. Em meio a essa demanda estão pessoas nas mais diversas condições, inclusive pessoas portadoras de necessidades especiais. É difícil precisar o número de visitantes que estão nesse grupo. Porém, se este número for proporcional à população PNE, ele pode ser extremamente expressivo.

Segundo o último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 14,45% da população, ou seja, cerca de 26 milhões de pessoas, possuem algum tipo de deficiência, seja locomotiva, visual, auditiva, de dicção, mental, entre outras. Se também forem considerados idosos, obesos, pessoas de estatura extremamente alta ou baixa, mulheres no 8º ou 9º mês de gestação, estima-se que este número deva chegar a 80% (CAMISÃO, 1994).

Com base nessa realidade, o estudo realizado buscou caracterizar as condições das empresas de hospedagem do município para receber e hospedar turistas portadores de necessidades especiais. Foram analisadas onze (11) empresas em sua estrutura física / arquitetônica com o intuito de avaliar as condições de acessibilidade oferecidas por estas. Analisou-se também o preparo sócio-cultural da mão-de-obra empregada nas respectivas empresas. Desta forma, pôde-se obter uma visão mais holística das condições de acessibilidade dessas empresas, observando-se as condições humanas e materiais.

A infra-estrutura física das empresas foi avaliada com base nas normas estabelecidas pela Embratur (NBR 9050/94, 14020/97, 14021/97, 14022/97, 13994/97 e 14273/99) para proporcionar “às pessoas portadoras de deficiência, condições seguras e adequadas de recepção e acessibilidade autônoma a edificações e equipamentos de interesse turístico” (EMBRATUR, 1987).

2 Contextualização Teórica

2.1 Turismo inclusivo

O turismo inclusivo se caracteriza pelo tipo de turismo que fornece a qualquer pessoa a possibilidade de realizá-lo. Possibilita que, nas diversas condições físicas e sociais em que um indivíduo possa se encontrar, este possa realizá-lo em toda a sua plenitude. É uma forma de designar a cada ser humano seu espaço e condições para que o utilize.

O enfoque da inclusão no turismo, contudo, ainda é pouco discutido e disseminado, logo, ainda há uma grande escassez de material bibliográfico acerca deste tema. Apesar de existirem inúmeros estudos realizados, no tocante à atividade turística, grande parte deles se limita a abordar, principalmente, seu caráter econômico (REJOWSKI, 1996).

Um dos alicerces do turismo inclusivo é a acessibilidade, assunto relativamente “novo” e pouco divulgado ou discutido, no meio empresarial e entre os governantes. A acessibilidade refere-se à possibilidade de uso de estruturas urbanas, edificações públicas ou privadas, sem maiores dificuldades por parte de qualquer pessoa. Ela constitui-se na legitimação da igualdade entre todos; é a efetivação do direito de ir e vir de cada cidadão. Até meados da década de 1960, a acessibilidade na área turística era um assunto praticamente desconhecido (CABEZAS, 1994). Mesmo nos dias atuais são poucos os trabalhos e obras da área que focalizam ou abordam este tema de tanta importância.

A relevância deste tema se deve ao seu papel social e legal na inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais na vida profissional e social e, conseqüentemente, na atividade turística. No panorama atual, não se encontram muitos turistas portadores de necessidades especiais pelas ruas de cidades turísticas. O descaso com o assunto da acessibilidade pode ser um dos responsáveis por esta situação.

A falta de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, ou pelo menos parte deles, demarca uma divisão entre os cidadãos bem-vindos e os indesejados, os almejados e os dispensáveis. A impossibilidade de uma pessoa realizar uma tarefa simples, buscar hospedagem em um hotel, pode funcionar como fator de desencorajamento, explicitando uma realidade de desigualdade.

Porém, as diferenças físicas ou mentais existentes entre os seres humanos não devem produzir segregação. E seus interesses e necessidades não podem ser julgados a partir de sua condição motora ou emocional. Enfatizando o contexto acima, Singer (2002, p. 30) afirma não existir “nenhuma razão logicamente imperiosa que nos force a pressupor que uma diferença de capacidade entre duas pessoas justifique uma diferença na consideração de atributos aos seus interesses”.

Pressupondo que a atividade turística detém a capacidade de aproximar pessoas das mais diversas culturas, etnias, grupos sociais e condições físicas ou mentais, em torno de interesses comuns: viajar, conhecer lugares, descansar, sentir-se bem, o turismo deveria propiciar de forma igualitária a socialização de todas as pessoas. Tal socialização seria, portanto, uma ferramenta importantíssima para a integração das pessoas com necessidades especiais na sociedade, diminuindo preconceitos e evitando a segregação (BOIA, 2000).

Esta realidade, se satisfeita, tornaria o turismo uma atividade naturalmente inclusiva, o que atualmente não é. Para que o turismo possa tornar-se mais inclusivo, faz-se necessária, inicialmente, uma transformação da consciência dos promotores desta atividade, para que, então, possa se pensar em transformações de ordem estrutural e física nos municípios e empresas ligadas ao turismo. Mas é essencial a capacitação de todos aqueles ligados à atividade turística para que possam oferecer serviços de qualidade a todos. Para tanto, há um longo caminho a ser percorrido e que deve ser trilhado sob a luz da responsabilidade social (SILVA; BOIA, 2003).

2.2 O turismo e as pessoas portadoras de necessidades especiais

O turismo é uma das atividades mais marcantes do século XX e deste início do século XXI. Muitos são os fatores que fizeram desta atividade um fenômeno mundial: as conquistas trabalhistas que proporcionaram um maior tempo livre para o lazer; o desenvolvimento de meios de transporte e locomoção muito mais rápidos e seguros, o que fez com que a atividade turística pudesse ser experimentada por muito mais pessoas; os avanços tecnológicos que proporcionaram maior rapidez em negociações e mais exatidão em informações, entre outros.

Entretanto, o turismo também gerou muitos efeitos negativos. Ainda em meados do século XX, foram “diagnosticados” os primeiros problemas gerados pelo turismo de massa.

Devido à enorme importância econômica e social representada pelo turismo, ele passou a ser visto com mais atenção e prudência por alguns estudiosos. Percebeu-se que esta atividade não era tão simplesmente inofensiva como muitos pensavam e que de acordo com a forma que ela é conduzida, pode-se atingir um desenvolvimento equilibrado (econômico, social, ambiental, cultural) ou causar um estado de degradação e perda de identidade na localidade receptora (KRIPPENDORF, 1989).

A partir destas observações, alguns estudos foram iniciados em torno das melhores formas para a condução do turismo. Porém, ainda é raro encontrar material documental e bibliográfico que inclua todas as pessoas nas atividades que envolvem o turismo. A maioria dos estudos considera que *todos* são pessoas perfeitamente capazes de tomar suas decisões, de se locomoverem sem auxílio e detentores de todos os sentidos (audição, visão, tato, olfato, paladar). Mesmo as construções públicas, em sua maioria, são desenvolvidas e construídas sob o julgamento de que todos seus possíveis usuários são pessoas sem limitações físicas ou mentais (KRIPPENDORF, 1989; ANDRADE, 1995; FLORES, 2002; FONTELES, 2004).

Nos últimos anos, tem-se usado o termo “pessoa portadora de necessidades especiais” para designar toda pessoa que possui algum tipo de limitação maior, seja ela física ou mental. Contudo, existem divergências de idéias quando se trata de pessoas portadoras de necessidades especiais. Muitas pessoas acreditam que o portador de necessidades especiais se resume ao deficiente físico. No entanto, os deficientes físicos são apenas um dos grupos de indivíduos que fazem parte desta definição (SILVA; BOIA, 2003).

Para Fontes e Landi (1997, p. 47), o portador de necessidades especiais é a pessoa “que apresenta significativas diferenças físicas, sensoriais ou intelectuais, decorrentes de fatores inatos ou adquiridos, de caráter temporário ou permanente, e que acarretam dificuldades em sua interação com o meio físico e social”. Incluem-se no grupo de pessoas portadoras de necessidades especiais: pessoas portadoras de um ou mais tipos de deficiência: mental, física (visual, auditiva, de dicção, locomotiva, metabólica); pessoas obesas; idosos com dificuldade de locomoção (usuários de cadeiras de rodas, muletas e/ou andadores etc.); gestantes no 8º ou 9º mês de gestação; pessoas com criança(s) de colo; pessoas de estatura extremamente alta ou baixa e pessoas fraturadas ou, por outro motivo, engessadas.

Muitas são as barreiras impostas às pessoas PNE, além das barreiras arquitetônicas existem outras barreiras invisíveis que dificultam a vida cotidiana dessas pessoas. O preconceito ainda é maior com aquelas pessoas PNE que são deficientes físicas, quando mesmo os familiares, muitas vezes, temem pela integridade física destas, quando estas resolvem ir a um cinema, clube ou qualquer outro ambiente fora de casa. Todos estes fatores somados provocam o confinamento de cerca de 70% das pessoas PNE e, de forma grave, aquelas que são portadoras de deficiência, que terminam por se manter em casa, sem trabalho e, muitas vezes, sem estudos (CÔRTEZ; DUARTE, 2000), ainda que seus direitos sejam garantidos pela Constituição Brasileira (direito de locomoção, de acesso, à educação, ao trabalho, à saúde e ao lazer) e conforme as Leis de Direito ao Turismo, da Organização Mundial do Turismo, Artigos I e III (BRASIL, 1989: p. 12):

1. O direito de cada um ao repouso e ao prazer, à limitação razoável do horário de trabalho, a licenças periódicas pagas e à liberdade de movimento ilimitada, dentro dos limites da lei, é universalmente reconhecido.

2. O exercício deste direito constitui um fator de equilíbrio social e de melhoria da consciência nacional e universal.

[...] os Estados devem:

[...] encorajar a adoção de medidas que permitam a todos participar do turismo doméstico e internacional, [...] dando uma atenção especial ao turismo para jovens, idosos e deficientes.

Além do caráter constitucional, existem, ainda, o social e o psicológico. No contexto mundial atual, as mudanças ocorrem com uma enorme velocidade e as pessoas procuram adaptar-se a cada instante às novas situações provocadas pela grande concorrência no mercado de trabalho. Elas procuram atualizar-se a cada dia para não ficarem “ultrapassadas”, e vivem sob constantes pressões psicológicas e sociais relacionadas ao trabalho, suas vidas pessoais e à “mecanicidade” do mundo pós-moderno.

Considerando os argumentos acima, parece impossível imaginar a vida sem pausas esporádicas para fugir de tantas situações estressantes e cansativas. O turismo aparece como agente renovador de forças físicas e mentais, fator de integração social e intercâmbio cultural, podendo auxiliar na melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Para as pessoas portadoras de necessidades especiais, o turismo, além de renovar forças e integrá-las, proporcionando a melhoria de sua qualidade de vida, pode, ainda, auxiliar na recuperação, quando possível, de sua saúde física e/ou mental, além de prevenir muitos problemas de fundo emocional.

Infelizmente, esta não é a realidade, tanto é que não existem regras ou leis para todos as pessoas PNE. Mesmo nos dias atuais, quando se falam em direitos, prevalecem ainda às políticas voltadas para as pessoas portadoras de deficiências. Na Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência no Decreto nº 3.298, de dezembro de 1999, referente à Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989, estão previstos uma série de direitos (BRASIL, 1989, p. 4):

Art. 7º São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I – o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;

II – integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas da saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social.

Ainda que as pessoas portadoras de deficiência tenham leis que as amparem, entre a lei e a realidade ainda existem muitas barreiras. Muitos empresários não têm conhecimento da obrigatoriedade de haver funcionários portadores de algum tipo de deficiência em empresas com mais de 100 funcionários. Outros deixam de contratar pessoas portadoras de deficiência física com receio de passarem uma imagem negativa de suas empresas. Porém, pesquisas e estudos diversos mostram que este tipo de ação inclusiva, relativa à responsabilidade social só melhora a imagem da empresa junto aos consumidores / clientes (SILVA; BOIA, 2003).

No âmbito do turismo, atualmente, muitas empresas aéreas possuem serviços especiais para possibilitar e melhorar o transporte de passageiros portadores de necessidades especiais, mas tais serviços ainda não são completos. Considerando que os banheiros dentro dos aviões são extremamente pequenos, com portas de cerca de 50 cm de largura, para uma pessoa com cadeira de rodas ou obesa, por exemplo, a utilização deste serviço essencial é impossível ou, no mínimo, muito constrangedora (BOIA, 2000).

No caso das empresas de transporte rodoviário, a situação pode ser ainda mais difícil. Se a pessoa portadora de necessidades especiais possui veículo próprio, torna-se mais fácil realizar uma adaptação, mas, ainda assim, no caso de viagens, geralmente elas necessitam de um acompanhante para auxiliá-las.

Quanto à hotelaria, alguns hotéis já são construídos com a preocupação de poder atender a todos, sem exceção, fazendo uso da arquitetura acessível. Outros procuram adaptar suas instalações para torná-los mais acessíveis, entretanto, estas medidas são pequenas diante da necessidade de uma ampla discussão sobre o direito de todas as pessoas de obter a acessibilidade universal aos espaços públicos e privados da sociedade. Ainda não há conscientização suficiente por parte dos empresários quanto à importância do recebimento de turistas portadores de necessidades especiais. Para Krippendorf (1989, p. 146), os caminhos do turismo para estas questões não podem mais se basear no que o empresário quer, visto que “a mobilidade individual tornou-se uma coerção, uma necessidade e um direito. Ela se exprime, antes de tudo, pelo direito a automobildade”.

Em famílias onde existe uma pessoa portadora de necessidades especiais, as viagens de turismo, muitas vezes, são substituídas por pequenos passeios, em vista do enorme número de obstáculos encontrados na mobilização para uma cidade diferente, na utilização de equipamentos de lazer, na hospedagem em lugares diferentes. Mas se tais obstáculos são diminuídos ou extintos, as viagens podem deixar de ser um desafio, um “tiro no escuro”. Cabezas (1994), considera que a viagem da pessoa PNE é um desafio atualmente, uma vez que não existem garantias da boa recepção, da qualidade do atendimento e do acesso a quesitos mínimos, sobre este tema ele descreve sobre os problemas que envolvem o deslocamento dos paraplégicos,

É importante saber aonde vocês vão, quais as garantias que o hotel oferece no sentido de entrar, sair e usar o hotel e uma das coisas mais características entre as pessoas paraplégicas é pensar na questão dos banheiros e toaletes, a tal extremo que muitas pessoas deixam de fazer viagens de férias porque não têm a certeza de que vão encontrar um lugar adequado para suas necessidades e para morar, para estar, para se alojar e se hospedar (CABEZAS, 1994, p. 148).

Desta forma, não é apenas a pessoa portadora de necessidades especiais que deixa de viajar, mas sim toda a família. Geralmente, pessoas portadoras de necessidades especiais necessitam de auxílio constante, dependendo do problema. Neste contexto, ao se conquistar um turista portador de necessidades especiais, não é só ele que está se conquistando, mas também sua família ou grupo de amigos.

É necessário que os empresários avaliem os benefícios da adaptação de seu estabelecimento, não somente por seu caráter econômico positivo, mas também por sua imagem socialmente melhorada e por sua contribuição para uma sociedade mais justa e inclusiva. Os gastos com tais adaptações devem ser considerados investimentos e não despesas.

Além dos fatores ético e social, o acesso às empresas hoteleiras é previsto nos Art. 46 e 51 do Decreto nº 3.298, de dezembro de 1999, referente à Lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989 (BRASIL, 2000, p. 45):

Art. 46. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

[...]

VIII – estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte;

[...]

Art. 51. Para os efeitos deste capítulo, consideram-se:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das instalações e equipamentos esportivos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência física ou mobilidade reduzida.

Ainda segundo a lei citada, a partir do momento da admissão no hotel de qualquer turista, seja ele portador de necessidades especiais ou não, ele tem direito (PIRES, 1983, p. 38):

- a) À plena utilização das dependências alugadas, durante o período do contrato;
- b) A beneficiar-se dos serviços normais do hotel, compreendendo a utilização de todas as instalações públicas, bem como de todas as vantagens concedidas à clientela.

Através da conscientização dos empresários e da adaptação de suas empresas, pode-se começar a pensar em um turismo para todos, em cidades com acessibilidade universal, atingindo, assim, o turismo verdadeiramente inclusivo e contribuindo para uma sociedade mais ética e justa.

3 Metodologia

O estudo realizado foi quanti-qualitativo, com base no trabalho de campo e observação dos estabelecimentos escolhidos para a coleta de informações.

3.1 O universo do estudo: critérios de escolha

Para a caracterização dos empreendimentos, utilizou-se uma amostra de onze (11) meios de hospedagem em turismo. Primeiramente, foi elaborada uma listagem com os empreendimentos hoteleiros associados ao Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e similares de Balneário Camboriú (SHBRS). As empresas foram, então, dispostas em ordem alfabética e cada uma delas recebeu um número. Fazendo uso da tabela de números aleatórios, foram sorteados os empreendimentos hoteleiros para fazerem parte da amostra. Tal amostra representou em torno de 10% do total dos meios de hospedagem em turismo do município. Visto que apenas uma porcentagem mínima dos MHT's da cidade possui classificação do Instituto Brasileiro de Turismo, para que fosse possível a estratificação por classificação, foi necessário obter a categoria na qual o próprio hotel acreditava se enquadrar.

Embora o sorteio tenha ocorrido de forma distinta da proposta inicial, ele alcançou o objetivo de mostrar a realidade da hotelaria local em suas diversas categorias, o que pode ser observado no quadro abaixo, que mostra como há uma heterogeneidade quanto aos serviços, portes, localização, público e preços praticados nos meios de hospedagem pesquisados.

Para a avaliação da estrutura física de cada empreendimento foi elaborado um roteiro baseado nas normas para a facilidade de acesso e locomoção, estabelecidas pelo Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ANBT e material bibliográfico relacionado com o tema tratado. Com base nesse roteiro, cada hotel foi avaliado em todas as áreas às quais os hóspedes têm acesso: estacionamentos, entradas, *lobbies*, elevadores, escadas, corredores, unidades habitacionais, restaurantes, áreas de lazer etc. Cada critério foi observado e considerado adequado ou não. Todas as observações foram anotadas nos roteiros e documentadas em fotos e gravações em áudio.

Quadro 1

Empreendimento de Hospedagem ¹	UH's	Público-alvo	Sistema de	Tarifas ¹
1. Hotel dos Amores	54	Grupos, argentinos, 3ª idade e famílias	Desbravador [®]	80,00
2. Hotel do Buraco	122	Turistas de negócios de classe média-alta	SIGHO [®]	85,00
3. Hotel do Canto	125	Turistas de classe média-alta, de negócios e eventos	Check in Net Hotel [®]	80,00
4. Hotel Central	25	Particulares do RS e PR e grupos	Manual	50,00
5. Hotel Laranjeiras	39	Turistas do Sudeste e Sul do Brasil, argentinos e paraguaios	Manual	40,00
6. Hotel Pinho	87	Argentinos na alta temporada e brasileiros na baixa	SIGHO [®]	160,00
7. Hotel Taquarinhas	120	Grupos de estudantes e particulares	SIGHO [®]	80,00
8. Hotel Taquaras	70	Americanos, paulistas, paranaenses e gaúchos	SIGHO [®]	164,00
9. Hotel Estaleiro	47	Estudantes, famílias e 3ª idade	Manual	80,00
10. Hotel Estaleirinho	36	Geral	HMAX [®]	40,00
11. Hotel das Cabras	98	Turistas de negócios e famílias	CM Soluções [®]	160,00

Fonte: Os autores

3.2 Informantes

Considera-se que um meio de hospedagem em turismo consiste de uma estrutura arquitetônica e, também, em uma estrutura humana, com pessoas que fazem sua operação possível. Sendo assim, definiu-se que ambas as estruturas fossem avaliadas a fim de se obter um conjunto de informações capazes de propiciar uma análise mais completa e holística.

A fim de avaliar o preparo técnico e sócio-cultural dos recursos humanos de cada MHT pesquisado, definiu-se como critério para escolha dos informantes, que apenas os funcionários do atendimento direto participariam do estudo. Os demais funcionários não foram entrevistados, já que não possuem influência direta no grau de acessibilidade existente.

Além deste critério se estabeleceu que: nas empresas com até seis (6) funcionários atuando no atendimento direto, seriam entrevistados todos aqueles que aceitassem fazer parte do estudo; nas empresas cujo quadro de funcionários do atendimento direto fosse maior do que sete (7), seriam entrevistados, no mínimo, 50% deles, se estes aceitassem ser entrevistados.

No entanto, confrontou-se com uma situação não considerada anteriormente: os turnos de trabalho. Devido aos diferentes turnos de trabalho, não se mostrou possível à realização das entrevistas com um grande número de funcionários. Assim, em cada hotel pesquisado, se entrevistaram apenas aqueles funcionários que estavam no momento da visita ao estabelecimento e com disponibilidade e tempo para serem entrevistados.

Em caráter experimental, as primeiras entrevistas realizadas foram documentadas em áudio, com o uso de um aparelho gravador. Percebeu-se, entretanto, que o uso de tal instrumento acarretava em um certo desconforto por parte da maioria dos entrevistados, o que prejudicaria a coleta de informações. Adotou-se, portanto, apenas a documentação escrita das informações coletadas, realizadas pela pesquisadora no formulário da entrevista.

3.3 Análise dos dados

Os resultados encontrados foram analisados com o amparo documental e bibliográfico adequado e expressos, separadamente, por empresa e, de forma geral, em figuras demonstrativas com discussão teórica reflexiva dos dados obtidos.

Ademais, todas as informações e observações contidas ou não nas entrevistas e nas avaliações das empresas foram expressas textualmente, estabelecendo-se as relações quantitativas e qualitativas permitidas pelos dados obtidos.

Com o intuito de atender às exigências do Comitê de Ética em Pesquisa da UNIVALI, foi elaborado um “termo de consentimento livre e esclarecido”, onde foram resumidas as informações mais relevantes sobre a pesquisa e sobre a forma de condução da entrevista. Todos os entrevistados leram e assinaram este termo, mas solicitaram a não divulgação dos nomes das pessoas e dos empreendimentos até que as pesquisadoras repassem os resultados da pesquisa a todos os participantes, através de uma palestra e a entrega do relatório final desta.

4 Resultados e Discussões

4.1 Condições da infra-estrutura hoteleira para a recepção e hospedagem das pessoas portadoras de necessidades especiais²

A pesquisa de campo realizada em onze (11) hotéis do município refletiu a pouca preocupação existente com o tema da acessibilidade por parte dos gestores dessas empresas e, principalmente, a inexistência de esforços para adaptar suas estruturas aos turistas portadores de necessidades especiais. Por outro lado, os funcionários do atendimento direto das empresas pesquisadas, demonstraram interesse e disposição em participar de treinamentos para que possam prestar um atendimento de melhor qualidade aos hóspedes portadores de necessidades especiais.

É claro que as causas das necessidades especiais podem ser diversas, tais como alergias, obesidade, estatura extremamente alta ou baixa, e, conseqüentemente, seria extremamente dispendioso que todas as empresas de hospedagem se adaptassem a todas elas. Existem, porém, algumas determinações do Instituto Brasileiro de Turismo - Embratur, quanto à estrutura física de empresas de hospedagem para pessoas com deficiência física que, se respeitadas, as tornariam mais acessíveis para muitos portadores de necessidades especiais.

Considerando esta premissa, buscou-se, neste estudo, avaliar as condições previstas no documento acima, sendo quase todas elas voltadas para pessoas que utilizam cadeiras de rodas, uma vez que havendo acessibilidade, grande parte das pessoas portadoras de necessidades especiais desfrutaria das mesmas facilidades. Buscou-se, também, observar questões relacionadas à postura dos funcionários do atendimento direto de tais hotéis no trato com turistas PNE.

Os resultados expostos a seguir foram organizados por área de utilização: ingresso no estabelecimento, utilização da unidade habitacional, acesso às áreas sociais e utilização das áreas sociais.

Em todas as estruturas acima havia graus menores ou maiores de dificuldade para o acesso, considerando as recomendações da Embratur sobre o que um meio de hospedagem em turismo deve fornecer de condições para permitir o acesso e a plena utilização de suas diversas áreas para as pessoas portadoras de necessidades especiais. A Embratur determina que todos os empreendimentos de interesse turístico, incluindo-se os meios de hospedagem, devem disponibilizar equipamentos e pessoal capacitado para o atendimento a essas pessoas. Para tanto, há diversas recomendações que se estendem desde a rampa de acesso na entrada, até jogos em braille e funcionários de portaria, recepção e postos de informação capazes de interpretar a linguagem de sinais.

A primeira necessidade de um turista que chega a um hotel de carro é o estacionamento. No caso de um turista com necessidades especiais, o estacionamento deve ser facilitado pela existência de vagas preferenciais, próximas à entrada principal, e que obedeçam algumas condições. Na hotelaria, embora seja comum a presença de um manobrista para estacionar o veículo do hóspede, dispensando-o desta função, ainda assim, é necessário que o local onde o veículo é entregue ao manobrista respeite as condições de acesso às pessoas PNE, para que elas possam a partir daí se dirigirem à entrada com segurança e autonomia.

Quadro 2

Meios de Hospedagem Pesquisados					
Nome	UH's	Construção / última reforma	Estrutura de Alimentos e Bebidas	Estrutura de lazer	Tarifas*
1. Hotel dos Amores	54	1987 C 2004 R	Salão de café da manhã	Salas de Internet e TV	80,00
2. Hotel do Buraco	122	2004 R	Salão de café da manhã/restaurante	Piscina térmica, salas de TV, Internet e jogos	85,00
3. Hotel do Canto	125	1964 C	Salão de café da manhã, restaurante e bares (terceirizados)	2 piscinas convencionais, 1 térmica, sauna, salas de jogos, TV, massagista e centro estético	80,00
4. Hotel Central	25	1964 C	Salão de café da manhã	Sala de TV	50,00
5. Hotel Laranjeiras	39	1984 C	Salão de café da manhã	Não dispõe	40,00
6. Hotel Pinho	87	1985 C	Salão de café da manhã/restaurante e bar	Piscina térmica, sauna, salas de ginástica, TV e jogos	160,00
7. Hotel Taquarinhas	120	2004 R	Restaurante terceirizado, <i>american</i> bar	Piscinas térmica e convencional, sauna, salas de ginástica, TV e boate	80,00
8. Hotel Taquaras	70	1990 C	Salão de café da manhã/restaurante, piano's bar, bar café, bares nas piscinas	Piscinas térmica e convencional, sauna, salas de jogos, TV, ginástica, Internet e bar	164,00
9. Hotel Estaleiro	47	1988 C	Salão de café da manhã	Salas de jogos, TV e Internet	80,00
10. Hotel Estaleirinho	36	1971 C	Não dispõe	Sala de TV	40,00
11. Hotel das Cabras	98	2000 C	Salão de café da manhã, restaurante, <i>american</i> bar, bar na piscina	Piscina, sala de TV, <i>business center</i> , bar	160,00

*Tarifas em reais para apartamentos duplo no período de setembro a início de dezembro de 2004.

Fonte: Os autores.

Com relação a este quesito, observou-se que nenhum dos hotéis pesquisados dispunha de vagas preferenciais. Porém, 27% deles apresentam condições favoráveis ao estacionamento e desembarque de uma pessoa PNE. Partindo-se do princípio de que a prática da acessibilidade é algo novo no Brasil, estes dados não são diferentes e provavelmente correspondam à realidade de muitas cidades brasileiras. Entretanto, é importante esclarecer, que já é comum em muitas instituições governamentais, assim como em empresas privadas, se estimular à oferta de espaços preferenciais às pessoas com deficiências físicas. Neste sentido, Balneário Camboriú segue a conduta nacional e embora não se possa ter com precisão o número de espaços e ambientes adequados às pessoas com necessidades especiais que são portadoras de deficiências físicas, é possível observar vagas preferenciais distribuídas pelo centro da cidade. Porém, devido ao desrespeito e ao problema do reduzido espaço para o estacionamento de veículos na cidade, freqüentemente, essas vagas são ocupadas por pessoas que não apresentam (ao olhar de quem busca o deficiente físico!) deficiências físicas e /ou necessidades especiais.

Também é importante ressaltar que mesmo tais vagas não se enquadram nas determinações expressas pela Embratur, oferecendo, desta forma, obstáculos à acessibilidade, tais como meio fio sem rebaixo suficiente e superfície irregular. Para o acesso inicial ao empreendimento, deve haver uma rampa de inclinação máxima de 12,5%, ou seja, 1 metro de altura a cada 8 metros de comprimento, com largura mínima de 1,2 metros. É necessário que haja patamares de, no mínimo, 1,2 metros de comprimento no início e final da rampa e respeitando a direção do movimento. Exige-se, ainda, que haja ressaltos laterais de 5 cm de altura para proporcionar maior segurança aos usuários.

É indispensável também que a porta de acesso apresente as medidas e características que permitam o ingresso de uma pessoa com necessidades especiais sem o emprego de muita força. Para tanto, ela deve ter, no mínimo 0,80 m de largura quando aberta, não ser do tipo giratória e ter trinco do tipo alavanca.

Dentre as 11 empresas pesquisadas, apenas os empreendimentos do **Canto, Taquarinhas e das Cabras**, possuem rampa de acesso à entrada, sendo que nenhuma apresentou o Símbolo Internacional de Acesso. Os demais hotéis possuem entradas sociais com degraus que variam de 0,03 m, no caso do hotel **Estaleirinho**, a dois degraus de 0,20 m cada, como o do hotel **Buraco**. Tais condições implicam na impossibilidade de uma pessoa em cadeira de rodas adentrar ao hotel sozinha. Ela necessitará da ajuda de ao menos um acompanhante que possa carregá-la para entrar ou sair do hotel.

É um fator extremamente negativo para a hotelaria do município que entre onze (11) empreendimentos investigados, apenas três (03) disponham de rampa de acesso à entrada. A rampa representa uma facilidade para pessoas em cadeiras de rodas, com muletas, com carrinhos de bebê, andadores, como para pessoas idosas e com dificuldade de locomoção. A ausência da rampa de acesso implica a perda total da autonomia.

Embora para a realização da pesquisa de campo tenham sido despendidas cerca de apenas duas horas em cada estabelecimento, nesse curto espaço de tempo foi possível presenciar a entrada de hóspedes e visitantes em cadeiras de rodas nos hotéis **Pinho** e das **Cabras** e usuários de andador no Hotel **Taquaras**.

Na primeira situação, o hóspede, que se encontrava com uma perna fraturada, em cadeira de rodas teve que ser auxiliado por outros três hóspedes para que pudesse ser elevado ao piso da entrada do hotel, uma vez que este não dispunha de rampa de acesso. No segundo hotel (das Cabras), em que há a presença de uma rampa para a entrada secundária, o visitante em cadeira de rodas foi auxiliado por seu acompanhante para adentrar ao hotel, embora a estrutura permitisse sua entrada sem tal auxílio. Somente foi necessária a remoção de um capacho presente sobre o piso da porta de entrada.

Na terceira situação, o hóspede, um senhor que utilizava um andador para sua locomoção, pôde entrar de forma tranqüila, pois a porta lateral, onde havia a rampa, encontrava-se aberta, caso contrário, ele poderia necessitar da ajuda de alguém que lhe abrisse a porta.

Embora a rampa de acesso seja de grande necessidade para um empreendimento hoteleiro que se disponha a respeitar as determinações da Embratur e oferecer uma estrutura acessível a pessoas PNE, ela não é a única forma necessária para proporcionar maior acessibilidade.

A porta de entrada é um importante fator de acesso. Ela pode tanto facilitar como impedir o acesso de um turista com necessidades especiais. As características das portas, tais como sua largura, o tipo de trinco utilizado e a força necessária para abri-las são de grande relevância para que seja possível sua utilização por pessoas com necessidades especiais. A existência de sinais sonoros e mecanismos que acionam a abertura das portas por sensores são formas que proporcionam acessibilidade às pessoas com deficiência visual e dificuldade de locomoção. Já portas giratórias representam uma grande dificuldade a muitas pessoas PNE e inviabilizam a entrada de pessoas em cadeiras de rodas. Observou-se a utilização deste tipo de portas em dois (02) dos hotéis pesquisados. Entretanto, em ambos, este empecilho é contornado pela existência de uma entrada extra com rampa de acesso, onde freqüentemente um funcionário recepciona os hóspedes, com a abertura e o fechamento desta, dispensando o esforço dos clientes.

Entretanto, estes mesmos hotéis que ofereciam alguma facilidade de acesso inicial, imediatamente após a entrada, já apresentavam obstáculos. O balcão da recepção, por exemplo, que é um instrumento importantíssimo para a realização da entrada do hóspede, foi um obstáculo em todas as empresas pesquisadas. É no balcão da recepção que grande parte da interação com os funcionários ocorre, através do *check in*, *check out*, pedidos de informações e atendimento diverso.

A Embratur orienta que os meios de hospedagem turística disponham de um balcão rebaixado

para que pessoas em cadeiras de rodas possam ser atendidas com maior conforto e facilidade. Este balcão pode ser fixo ou automático e deve ter 0,80 m de altura e apresentar um vão inferior para que seja possível à aproximação frontal.

Nenhum dos balcões de recepção das empresas avaliadas dispunha deste recurso. A altura média dos balcões foi de 1,12 m, o que corresponde aproximadamente à altura do queixo de um adulto de 1,70 m em cadeira de rodas. Não se encontrou nos hotéis investigados balcão com vão inferior, bem como a utilização de linguagem tátil, ou seja, braile, na área da recepção de modo a facilitar a comunicação com pessoas portadoras de deficiências visuais. Em relação ao acesso às demais áreas dos hotéis visitados, cada aspecto de maior relevância será abordado separadamente a seguir.

- Escadas

As escadas das edificações verticais são necessárias não apenas para servir de acesso extra aos andares, mas, principalmente, para o caso de emergências, quando o elevador não pode ou deve ser usado. Desta forma, elas também devem seguir determinados padrões de tamanho, materiais e outros aspectos construtivos que propiciam maior segurança. Os principais fatores observados nas escadas foram: uso de superfície antiderrapante; a adequação dos corrimãos; a altura e largura dos degraus; a largura da escada.

Nos locais investigados percebeu-se a utilização de materiais inadequados tais como a construção de corrimãos de madeira. Tal prática põe em risco a segurança por sua propriedade combustível. Outro aspecto relacionado à segurança é a câmara corta-fogo. Esta câmara consiste em um espaço vazio entre a porta para a escada e a porta para o corredor. Sua função é impedir que a fumaça e o fogo se espalhem, em caso de incêndio. Não há o uso da câmara corta-fogo no hotel dos **Amores**, bem como facilidades para a fuga do fogo de pessoas com dificuldades para locomoção principalmente.

- Elevadores

Os elevadores são importantes facilitadores da circulação de pessoas com necessidades especiais nos prédios, sejam eles meios de hospedagem em turismo, residenciais ou públicos. No entanto, eles precisam seguir algumas recomendações para que o transporte seja realizado com segurança e autonomia por parte dos usuários.

Para que seja possível o acesso de pessoas com necessidades especiais, recomenda-se que os elevadores apresentem as seguintes medidas: abertura da porta de 0,80 m, profundidade em seu interior de 1,40 m e largura de 1,10 m. É muito importante que haja comunicação tátil (braile) para possibilitar o uso por portadores de deficiência visual.

Dentre as onze (11) empresas avaliadas, os hotéis **Central, Laranjeiras e Estaleirinho** não dispõem de elevador. Tais hotéis possuem três, dois e quatro pisos, respectivamente. Percebe-se, portanto, que os hotéis com três ou mais pisos infringem a exigência do Plano Diretor do município, que prevê o uso obrigatório de elevador para edificações com mais de três pavimentos totais.

No caso do Hotel Laranjeiras, a ausência do elevador não é um fator limitante para pessoas com necessidades especiais porque este disponibiliza uma parte de suas unidades habitacionais no piso térreo.

Considerando os demais hotéis pesquisados que dispõem de elevadores, nenhum deles apresentou todas as características recomendadas pela Embratur para proporcionar acessibilidade a pessoas com necessidades especiais e todos eles apresentaram medidas menores que as exigidas para o transporte de pessoas em cadeiras de rodas.

Este é um dado preocupante, pois o espaço exigido pela Embratur visa a assegurar à pessoa em cadeira de rodas o uso autônomo, seguro e confortável do elevador, uma vez que a metragem determinada permite o giro parcial da cadeira. Sendo este espaço inferior ao determinado, o usuário

de cadeira de rodas pode ter que entrar no elevador ou sair dele de costas, tornando o uso desconfortável e inadequado.

Apenas oito (08) deles dispunham de comunicação tátil (braille) e nenhum deles oferecia comunicação auditiva para indicar os andares. Desta forma, pessoas com deficiências auditiva e visual dificilmente podem utilizar este possível facilitador de sua locomoção sem que sejam auxiliadas por outrem.

Entretanto, outras características mostraram-se mais satisfatórias. O desnível entre o piso do elevador e o externo foi menor que o máximo permitido (0,03 m) em 100% dos elevadores dos hotéis pesquisados. A altura dos comandos internos e externos somente ultrapassou o máximo recomendado em oito (08) deles, sendo, desta forma parcialmente satisfatório, uma vez que tal característica pode tornar a utilização do elevador um tanto desconfortável para uma pessoa de baixa estatura ou em cadeira de rodas, mas não a impede de utilizá-lo.

Outra prática comumente observada nos hotéis foi o uso de capachos sobre o piso na parte frontal dos elevadores e portas. Tal prática põe em risco a segurança dos hóspedes, qualquer destes, por deixá-los mais suscetíveis a escorregões. Para usuários de cadeiras de rodas, a presença de capachos sobre o piso também representa um desconforto, pois estes podem deslizar com a passagem da cadeira.

O espaço na parte frontal dos elevadores também deve apresentar no mínimo 1,60 m para que seja possível o giro completo de uma cadeira de rodas ou qualquer outro equipamento utilizado, de modo que estas pessoas possam aguardar a chegada do elevador de forma segura e confortável. Verificou-se que em nove (09) dos hotéis este espaço mínimo foi respeitado. As irregularidades foram observadas, com um espaço diminuto de 1,30 m no Hotel dos **Amores** e 0,93 m no Hotel Do **Canto**, restringindo o acesso das pessoas a tais elevadores.

A largura da porta dos elevadores foi outro ponto limitante detectado em três (03) dos hotéis. É necessário que a abertura da porta seja de 0,80 m para que uma pessoa em cadeira de rodas possa entrar e sair confortavelmente. Nos hotéis do **Canto**, **Estaleiro** e **Taquarinhas** este espaço foi de cerca de 0,74 m.

Conclui-se, portanto, que os elevadores dos hotéis pesquisados não são adequados a pessoas portadoras de necessidades especiais, porém, não impedem o seu uso. Para pessoas em cadeiras de rodas ou com carrinhos de bebê e portadoras de deficiência visual, o uso do elevador pode representar alguns momentos de desconforto.

Situação mais adversa, contudo, são as dos hotéis: **Central** e **Estaleirinho**, cujas unidades habitacionais encontram-se todas a partir do primeiro piso e não há elevador. Nesses hotéis a hospedagem de uma pessoa em cadeira de rodas ou com dificuldade de locomoção torna-se verdadeiramente impraticável.

- Unidade Habitacional (UH)

A unidade habitacional é a área mais restrita de um hotel e o local de maior importância para o hóspede. É nela que geralmente o turista passa a maior parte do tempo que permanece no hotel e, também por isso, é necessário que este ambiente possa oferecer-lhe conforto, comodidade e segurança.

Para que uma UH possa ser considerada acessível, é preciso que ela apresente espaço suficiente para a circulação e o giro de uma cadeira de rodas. Também é necessário que os bancos, cadeiras, camas e demais assentos estejam a uma altura pouco menor que a do assento da cadeira de rodas. Além disso, os controles da iluminação, TV, rádio etc. devem estar a uma determinada altura que proporcione segurança e conforto ao hóspede.

Para que um hóspede em cadeira de rodas possa fazer uso pleno e autônomo da unidade habitacional, ele necessita de um espaço mínimo de 1 m para a circulação e de uma área de 1,5 m de diâmetro para que ele possa girar sua cadeira. Já no banheiro privativo, é preciso que haja barras de

apoio fixadas próximas ao vaso sanitário e junto ao Box do chuveiro ou banheira, de forma que o próprio hóspede possa fazer sua transferência da cadeira de rodas para tais equipamentos sanitários, sem o auxílio de terceiros.

A Embratur determina que os meios de hospedagem construídos até 1987 devem oferecer facilidades de acesso às pessoas portadoras de deficiência física. Já aqueles construídos a partir desta data, devem dispor de unidade habitacional adaptada conforme as disposições e condições expostas em seus manuais de orientação para meios de hospedagem em turismo. O que significa que tais MHT devem dispor de uma unidade habitacional, com quarto e banheiro privativo que respeitem as características descritas acima, além de outras, que visam proporcionar a acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência.

Sendo assim, seria de se esperar que seis (06) dos empreendimentos pesquisados oferecessem facilidades às pessoas PNE e que cinco (05) deles dispusessem de UH adaptadas para portadores de deficiência física. Entretanto, em todas as diferentes áreas de cada hotel foram encontrados obstáculos à acessibilidade. Além disso, nenhum dos hotéis avaliados dispõe de UH adaptada.

O Hotel das **Cabras**, construído em 2000, dispunha de duas unidades habitacionais totalmente adaptadas para pessoas portadoras de necessidades especiais. Tais UH's possuíam persianas acionáveis por controle remoto, barras de apoio, espaço amplo para a circulação de cadeiras de rodas, entre outras facilidades. Todavia, em 2003, ambas UH's foram reformadas e passaram a dar espaço à administração do hotel.

Conforme relatos dos próprios funcionários do hotel, existe o projeto de adaptar outras UH's futuramente para hóspedes com necessidades especiais. Ainda assim, enquanto tal adaptação não é feita, muitos clientes ficam privados de uma hospedagem mais confortável e cômoda.

Já os hotéis **Pinho** e **Taquaras** afirmam disponibilizar UH's adaptadas. No caso do hotel Pinho, as facilidades se resumem a portas mais largas da UH e do banheiro privativo. Há, entretanto, sérios obstáculos como um ressalto de 0,13 m na entrada do Box do banheiro, o que inviabiliza a passagem em cadeira de rodas ou a transferência do hóspede sem ajuda para uma cadeira higiênica.

O hotel **Taquaras** propaga dispor de duas UH's adaptadas. Suas facilidades, porém, consistem apenas em uma barra de apoio no Box da banheira e espaço mais amplo para a circulação. A barra não atende às normas da Embratur devido a sua posição e altura em relação à banheira. Além disso, há outros pontos limitantes como a largura das portas de 0,76 m (quarto) e 0,67 m (banheiro), o que restringe grandemente sua acessibilidade. Há ainda uma determinada área para a circulação cujo espaço é de apenas 0,58. Também ocorre o uso indevido de uma mesa alta que prejudica o uso por pessoas em cadeiras de rodas, mulheres grávidas e pessoas de pequeno porte, visto que esta é alta e possui pés centrais em forma de cruz.

Em relação aos demais hotéis, um dos pontos mais limitantes observados, é o pouco espaço disponível. A porta de entrada do quarto, por exemplo, apresentou medidas menores que o necessário para pessoas em cadeiras de rodas em dez (10) dos hotéis. Não há espaço livre suficiente para que o hóspede possa girar sua cadeira em sete (07) das UH's visitadas. No entanto, um dos hotéis que dispõem de UH com tal espaço livre foi o **Estaleirinho**, que apresenta um empecilho maior que é a ausência de elevador, o que o torna inacessível.

Outro obstáculo observado, foi o uso de armários com parte da área de utilização muito alta, acima de 1,90 m, em alguns casos, o que dificulta e até impede sua utilização por pessoas de estatura baixa, em cadeira de rodas, entre outras.

A característica mais satisfatória encontrada nos quartos avaliados foi à disposição dos controles e comandos dentro da área de conforto para as pessoas PNE. O piso foi outro aspecto que pode ser considerado satisfatório por ser uniforme em 100% das UH's visitadas. Por outro lado, em nove (09) delas ele não era do tipo antiderrapante, o que pode representar um risco para a segurança dos hóspedes idosos, crianças e pessoas com problemas de locomoção, especialmente no caso dos banheiros. Nos dois (02) restantes, verificou-se o uso de carpete, o que torna o piso antiderrapante,

mas não favorece os hóspedes na questão de alergias a pó e mofo e por propiciar a presença de mau cheiro. Já em relação a ressaltos no piso dentro das UH's, no hotel **Pinho**, por exemplo, há um ressalto entre o piso do banheiro e o do Box do chuveiro de 0,13 m, sendo que o máximo permitido é de 0,015 m. Tal ressalto torna inviável a utilização deste espaço por uma pessoa em cadeira de rodas e dificulta e torna arriscada sua utilização por pessoas idosas e pessoas com deficiência visual.

Nos demais hotéis, os ressaltos foram também verificados basicamente entre o piso do banheiro e do Box e entre a sacada e o quarto, em alguns casos. Em oito (08) das UH's o ressalto existente ultrapassou o máximo indicado.

Um acessório também importante e exigido pela Embratur, é a cadeira higiênica. Com ela O hóspede PNE pode ter mais autonomia e praticidade no uso do banheiro. Este acessório somente foi encontrado no hotel das **Cabras**, que como já mencionado, dispunha de duas UH's adaptadas que, após uma reforma, passaram a abrigar a administração do hotel.

Os hotéis do **Buraco**, do **Canto**, **Pinho**, **Taquaras**, **Estaleiro** e das **Cabras**, dispõem de uma cadeira de rodas cada para a eventual necessidade de seus hóspedes, o que é um fator positivo para proporcionar acessibilidade.

Ainda em relação ao banheiro privativo, somente o da UH visitada no hotel **Taquaras** apresentou barra de apoio. No entanto, conforme explicado anteriormente, esta não atende às recomendações da Embratur. Percebeu-se, portanto, que embora dois (02) hotéis, afirmem disponibilizar UH's adaptadas a pessoas portadoras de necessidades especiais, as facilidades oferecidas em tais UH's não são suficientemente satisfatórias. E, em comparação com as unidades padrão dos demais hotéis pesquisados, elas não oferecem vantagens reais.

- Áreas de lazer

De forma geral, as atividades de lazer desempenham um papel muito importante na reabilitação das pessoas com necessidades especiais, principalmente aquelas que envolvem atividades físicas. Além de sua função terapêutica, há também a psicológica e social. O lazer e o turismo, como forma de lazer que é, podem auxiliar na maior integração de pessoas com necessidades especiais à sociedade, minimizando preconceitos e estereótipos.

Sendo assim, a estrutura de lazer de um meio de hospedagem que se destina a turistas de sol e mar, como ocorre em Balneário Camboriú, também tem a função de socializar seus hóspedes. No quadro abaixo, as ofertas de lazer dos estabelecimentos investigados.

Os hotéis visitados apresentaram algumas estruturas de lazer que, basicamente, se resumem a: piscina, sauna, sala de jogos, TV, ginástica e Internet. As variações ocorreram principalmente em relação à quantidade de opções de lazer em cada hotel. Os hotéis do Canto, Taquaras e Taquarinas foram os que apresentaram as maiores quantidades e variedades em suas estruturas de lazer. Já o hotel Laranjeiras foi o único que não dispõe de nenhuma estrutura própria de lazer.

As condições de acesso encontradas nos hotéis participantes do estudo foram mais preocupantes em relação às piscinas. Em todos os estabelecimentos pesquisados, o acesso às piscinas é preocupante em função da falta de segurança e por não possuírem equipamentos e / ou instrumentos que facilitem o acesso e a permanência das pessoas com necessidades especiais nestes espaços. Somente dois (02) dos hotéis, o Canto e Taquaras, apresentaram placas com a informação da profundidade das piscinas. Esta é uma informação necessária à segurança dos banhistas, portadores de necessidades especiais ou não.

A piscina, que é uma das áreas de lazer preferidas pelos hóspedes, apresentou os maiores obstáculos ao acesso. Em nove (09) dos hotéis que têm piscina, o acesso se dá por meio de degraus ou escadas, o que dificulta e até impede o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais com dificuldade de locomoção. Com relação à segurança e acessibilidade, verificou-se que nenhuma delas dispõe de banco de transferência nas bordas da piscina, assim como corrimãos de apoio para os que se encontram na água.

Quadro 3

Unidades Habitacionais: Comparativo entre as normas da Embratur e a realidade encontrada nos hotéis pesquisados (aspectos principais)	
Quartos	
Exigências e recomendações da Embratur	Hotéis pesquisados
porta de 0,80 m	porta 0,76 m
piso uniforme, sem ressalto e antiderrapante	piso uniforme, com ressalto
largura útil para circulação interna de 1 m	largura útil para circulação interna menor que 1 m
espaço livre para giro de cadeira de rodas (1,5 m x 1,5 m)	Sem espaço livre suficiente para giro de cadeira de rodas (1,5 m x 1,5 m)
controles, comandos e puxadores entre 0,40 a 1,35 m do piso	controles, comandos e puxadores entre 0,40 a 1,65 m do piso
assentos de 0,46 m do piso, com espaço livre ou reentrância na sua parte inferior	assentos de 0,49 m do piso, com espaço livre ou reentrância na sua parte inferior
armários instalados com espaço inferior mínimo de 0,30 m do piso	armários instalados sem espaço inferior
altura máxima para utilização de 1,20 m do piso; fechaduras e puxadores ficam na área de conforto, de 0,80 a 1,00 do piso	altura máxima para utilização de 1,35 m do piso
portas dos armários com abertura de 180°	portas dos armários com abertura de 90°
mesas: altura: 0,70 m; largura: 0,80 m; profundidade: 0,60 m	mesas: altura: 0,78 m; largura: 0,82 m; profundidade: 0,52 m
pés de mesas e prateleiras não são centrais nem em forma de cruz	pés de mesas e prateleiras não são centrais nem em forma de cruz
Banheiros Privativos	
Exigências e recomendações da Embratur	Hotéis pesquisados
porta de 0,80 m	porta de 0,62 m
pisos planos, antiderrapantes e uniformes	Piso plano, com ressalto para o Box
cadeira higiênica	Sem cadeira higiênica
espaço livre para a circulação e manobra em cadeira de rodas	espaço insuficiente para circulação ou manobra em cadeira de rodas
barras de apoio para os assessorios sanitários	Sem barras de apoio
assentos com altura de 0,46 m do piso	assentos com altura de 0,41 m do piso
portas do Box corrediças ou que abrem para fora de 0,80 m	porta do Box corrediças de 0,56 m
torneiras com alavancas acionáveis com único movimento	torneiras giratórias
desnível máximo de 1,5 cm	desnível médio de 0,04 m para o Box
banco de transferência no Box	sem banco de transferência
lavatório suspenso, sem coluna ou gabinete, fixado a 0,80 m do piso, com espaço livre de 0,70 m	lavatório com coluna
acessórios e registros localizados a, no máximo 1 m, exceto registros de gaveta a 1,20 m	Acessórios e registros localizados a até 1,80 m do piso

Fonte: Os autores

Já um ponto positivo importante observado, foi à utilização de piso antiderrapante ao redor e dentro das piscinas. Percebeu-se, também, que todas elas detinham bordas arredondadas, necessárias para evitar cortes e arranhões. Também se observou à utilização de aparelhos geradores de correnteza nos nove (09) hotéis com piscinas, o que torna o banho mais agradável e atua no combate à proliferação de insetos nocivos à saúde humana.

As saunas, presentes nos hotéis do Canto, Pinho, Taquarinhos e Taquaras dispunham de espaço reduzido, especialmente nas portas, em média 0,55 m, muito abaixo do recomendado para a passagem de uma pessoa em cadeira de rodas, 0,80 m. Outro obstáculo verificado foi à escassez de espaço interno nas saunas, provocado pela utilização de bancos fixos (de concreto).

Quadro 4

MHT	Áreas / Estrutura de Lazer
Hotel dos Amores	Salas de Internet e TV
Hotel do Buraco	Piscina térmica, salas de TV, Internet e jogos
Hotel do Canto	2 piscinas convencionais, 1 térmica, sauna, salas de jogos, TV, massagista e centro estético
Hotel Central	Sala de TV
Hotel Laranjeiras	Não dispõe
Hotel Pinho	Piscina térmica, sauna, salas de ginástica, TV e jogos
Hotel Taquarinhas	Piscinas térmica e convencional, sauna, salas de ginástica, TV e boate
Hotel Taquaras	Piscinas térmica e convencional, sauna, salas de jogos, TV, ginástica, Internet e bar
Hotel Estaleiro	Salas de jogos, TV e Internet
Hotel Estaleirinho	Sala de TV
Hotel das Cabras	Piscina, sala de TV, <i>business center</i> , bar

Fonte: Os autores

As demais estruturas de lazer, como salas de TV, jogos e ginástica apresentaram maior acessibilidade em comparação às piscinas e saunas. Pode-se afirmar que todas as salas de jogos visitadas apresentaram condições satisfatórias de acesso para pessoas portadoras de necessidades especiais. No entanto, nem todos os aspectos recomendados pela Embratur podem ser considerados cumpridos, pois nenhum dos hotéis dispunha de jogos em braille para pessoas com deficiência visual.

Também as salas destinadas a outras atividades de lazer, como TV e Internet, podem ser consideradas acessíveis, salvo a largura da porta para a sala de TV, no caso do hotel Estaleiro, um pouco abaixo do recomendado para a passagem de pessoas em cadeiras de rodas.

4.2 Preparo técnico e sócio-cultural de funcionários da rede hoteleira

Para que fosse possível a identificação do preparo técnico e sócio-cultural dos funcionários do atendimento direto dos hotéis pesquisados, foi elaborada uma entrevista com questões abertas e fechadas, com o intuito de alcançar os objetivos propostos.

Foram vinte e dois (22) informantes nos hotéis pesquisados, num total de cinco (05) dos entrevistados do sexo feminino e dezessete (17) do sexo masculino. Esses dados são indicativos de uma possível tendência da contratação de homens na hotelaria para funções relacionadas ao atendimento direto ao público.

- Informantes: características gerais

Quanto à faixa etária, houve predominância das pessoas entre 19 e 25 anos de idade, entre onze (11) das pessoas entrevistadas, seis (06) deles tinham entre 41 e 65 anos de idade e cinco (05) de 26 a 40 anos. É perceptível, portanto, que, de forma geral, a mão de obra empregada no atendimento dos meios de hospedagem do município é jovem e em idade universitária. Entretanto, quando se observa a escolaridade ou formação dos entrevistados, percebe-se que metade dos funcionários, entre 19 e 25 anos, tem formação incompleta. No total, apenas três (03) dos entrevistados possuíam formação acadêmica, sendo que apenas um (01) fez seus estudos especificamente na área turística / hoteleira.

Entretanto, embora sem o auxílio dos empreendimentos em que atuam, cinco (05) destes informantes fazem cursos universitários, porém, uma parte significativa referiu está engajada em cursos não ligados à hotelaria ou ao turismo. Tal quadro mostra que, embora haja disponibilidade de mão-de-obra qualificada no município, devido à presença do curso de bacharelado em Turismo e Hotelaria na cidade, muito pouco dessa mão-de-obra é absorvida pelos empreendimentos hoteleiros locais pesquisados.

Quadro 5

Dados Pessoais e Profissionais dos Informantes					
Funcionário	Sexo	Faixa etária	Formação / escolaridade	Função	Tempo de trabalho
1 Amores A	F	19-25	Superior incompleto	Estagiária	7 meses
2 Amores B	F	19-25	6ª série / Ensino Fundamental	Copeira	3 anos
3 Amores C	F	41-65	8ª série / Ensino Fundamental	Copeira	3 anos
4 Buraco A	F	19-25	Superior incompleto	Auxiliar administrativa	8 meses
5 Buraco B	M	41-65	Superior incompleto	Chefe de recepção	10 anos
6 Canto A	M	19-25	Ensino Médio incompleto	Recepcionista	2 meses
7 Canto B	M	19-25	Ensino Médio	Recepcionista	1 ano e 6 meses
8 Canto C	M	26-40	Ensino Fundamental	Mensageiro / manobrista	3 meses
9 Central A	F	26-40	2ª série / Ensino Fundamental	Camareira / cozinheira	2 anos
10 Central B	M	41-65	Engenheiro Agrônomo Pós-graduado em Gestão Empresarial	Proprietário / gerente	13 anos
11 Laranjeiras A	M	41-65	5ª série / Ensino Fundamental	Gerente	1 ano
12 Pinho A	M	19-25	Superior incompleto	Recepcionista	1 mês
13 Pinho B	M	19-25	Ensino Fundamental incompleto	Recepcionista	3 anos e 2 meses
14 Taquarinhos A	F	41-65	5ª série / Ensino Fundamental	Cozinheira	2 anos
15 Taquarinhos B	M	19-25	Graduado em Adm. com Hab. em Turismo e Hotelaria	Recepcionista	1 semana
16 Taquaras A	M	26-40	Ensino Fundamental	Garçom	20 dias
17 Taquaras B	M	41-65	Superior incompleto	Garçom	1 semana
18 Taquaras C	M	26-40	Ensino Médio	Mensageiro / manobrista	4 meses
19 Estaleiro A	M	19-25	Ensino Médio	Recepcionista	2 temporadas
20 Estaleirinho A	M	26-40	Técnico em Administração	Recepcionista	1 ano
21 Cabras A	M	19-25	Ensino Médio	Manobrista	3 anos
22 Cabras B	F	19-25	Bacharel em Turismo e Hotelaria	Recepcionista	2 semanas

Fonte: Os autores

Conforme relato do entrevistado Central B, proprietário e gerente, esse fato se deve à concorrência predatória existente entre os MHT's do município, que os leva a praticar tarifas extremamente baixas para se manter no mercado. O que implica na diminuição de divisas disponíveis para investir em mão-de-obra qualificada. Este quadro, segundo ele, se agrava mais no período da baixa temporada, quando a entrada de divisas cai vertiginosamente, o que leva muitos empreendimentos a interromperem suas atividades nesta época. Perante esta situação, percebe-se que o conhecimento e o discernimento sobre as questões relativas às pessoas com necessidades especiais, caracteriza-se pela gentileza e / ou banalização do tema. Como as pessoas não são preparadas e desconhecem a legislação e as recomendações sobre o assunto, todo o atendimento realizado tem por foco a "gentileza" com as pessoas que têm necessidades especiais reconhecidas como as deficiências físicas, outras necessidades, por não serem reconhecidas, raramente são

efetivamente enquadradas ou qualificadas como necessitadas de atendimento e espaços devidamente preparados para tal.

- Conhecimento sobre pessoas com necessidades especiais

A primeira questão relacionada ao turismo para portadores de necessidades especiais era a de número 6, "Que termo você usaria para definir uma mulher grávida, uma pessoa usando muletas ou com deficiência visual, mental ou locomotora?". Embora haja a inclusão proposital de "mulher grávida" e "pessoa usando muletas", para que os entrevistados não ligassem o termo somente a pessoas com algum tipo de deficiência, quatorze (14) deles utilizaram os termos deficientes físicos ou portadores de deficiência física. Para estas pessoas os termos mais marcantes: muletas, deficiência visual, mental e locomotora parecem ter conduzido o informante à sua resposta. O uso de termos como deficientes e deficiência demonstram a visão que esses funcionários têm de que tais pessoas são incompletas e dependentes. Dois (02) informantes afirmaram utilizar o termo pessoas especiais para aquelas com algum tipo de deficiência física ou mental e gestantes para mulheres grávidas. Os demais referiram a utilização dos mais distintos termos: aleijado, pessoas problemáticas, mulheres idosas (senhoras), homens idosos (senhores), pessoas especiais, entre outras possibilidades.

5 Considerações Finais

A imersão no tema da acessibilidade para pessoas portadoras de necessidades especiais na hotelaria de Balneário Camboriú durante quase um ano (foram dez (10) meses), proporcionaram uma visão geral da condição atual do turismo no município. Verificou-se um grande despreparo dos empresários, gerentes e funcionários daquela parcela de informantes escolhida para esta pesquisa, bem como a falta de projetos de construção adaptados à recepção destas pessoas.

Alguns pesquisadores poderiam discutir sobre o pequeno número de pessoas entrevistadas para informar sobre um tema tão importante. Vale, portanto, um esclarecimento final. Embora se tenha escolhido onze (11) estabelecimentos para o estudo em questão, as pesquisadoras visitaram vários hotéis antes da coleta de dados (um total de 90 - alguns estavam fechados para reformas) em que se observaram os mesmos problemas encontrados naqueles em que a pesquisa de campo ocorreu de forma mais sistemática. Portanto, os resultados aqui apresentados demonstram que embora exista amparo legal, principalmente para as situações de deficiências físicas, a realidade demonstra que a acessibilidade continua mais teórica do que prática. As edificações geralmente são projetadas com a maior economia de espaço possível, não havendo discussão sobre as questões que envolvem a inclusão das pessoas com necessidades especiais.

Considerando historicamente a trajetória da atividade turística, em que desde os seus primórdios vem sendo conduzida por muitos de seus promotores como um setor estritamente econômico, não é estranho que não haja a preocupação com aspectos relacionados às condições de acessibilidade. Embora todos os informantes demonstrassem interesse em melhorar a acessibilidade, no tocante aos investimentos financeiros para tal, a disposição dos empresários durante a apresentação da proposta de pesquisa foi praticamente inexistente.

Basicamente, o setor hoteleiro demonstrou que a solicitude e o atendimento corpo a corpo - funcionário e cliente - seria possível de ocorrer, assim como uma adaptação ambiental nas situações em que houvesse riscos a segurança dos turistas.

Nesse sentido, as autoras consideram que a qualidade dos serviços ficaria incompleta, uma vez que o turismo inclusivo ultrapassa a adequação ambiental da área física ou a gentileza no atendimento, visto que este envolve responsabilidade social e a aceitação de que estas pessoas são excluídas da condição e do direito de ir e vir, de descanso, lazer e entretenimentos.

Também é fundamental aceitar que a acessibilidade não é uma questão de filantropia ou de respeito às leis, mas sim de respeito aos seres humanos e a todas as suas peculiaridades e individualidades. Somente com uma profunda mudança de mentalidade o turismo poderia ser conduzido de forma mais humana, inclusiva, trazendo resultados mais benéficos e duradouros em nível de perspectivas sociais e financeiras.

Referências

- ANDRADE, J.V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 2. Ed. São Paulo: Ática, 1995.
- ASSOCIAÇÃO Brasileira das Operadoras de Turismo. **Setor turístico está desatento às condições de acessibilidade**. [São Paulo]: 2004. Disponível em: <www.sentidos.com.br>. Acesso em: 30 de janeiro de 2005.
- ASSOCIAÇÃO Brasileira de Acessibilidade (ABRA). Disponível em: <acessibilidade.org.br>. Acesso em: 26 de janeiro de 2005.
- ASSOCIAÇÃO da Indústria de Hotéis (ABIH). **História e estatísticas**. Disponível em: <www.abih.com.br/site.php>. Acesso em : 29 de janeiro de 2005.
- BENI, M. C. **Análise Estrutural do Turismo**. 2ª edição. São Paulo: Senac, 1998.
- BOIA, Y. I. K. **O turismo e a pessoa portadora de necessidades especiais**. 2000. Dissertação (Mestrado em Turismo e Hotelaria) – Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade do Vale do Itajaí. Balneário Camboriú, 2000.
- BRASIL. Decreto N.º 3298, 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei N.º 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa portadora de Deficiência [...] e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.mp.sp.gov.br/Caocivel/sicorde/legislacao/decfed3298-99.htm>>. Acesso em : 25 de janeiro de 2005.
- _____. Lei N.º 3.807 de 26 de agosto de 1960. Dispõe sobre a Lei Orgânica da Previdência Social. Disponível em: <<http://www.soleis.adv.br/previdenciasocialleiorganica.htm>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2005.
- _____. Lei N.º 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.dwa.eng.br/lei-10098.html>>. Acesso em: 15 de janeiro de 2005.
- CABEZAS, G. **Turismo Desportivo: Centro de Instalações Desportivas**. In: VI SIAMF Seminário sobre Acessibilidade ao Meio Físico. Brasília: CORDE, 1994.
- CAMISÃO, V. **Mensagem**. In: Curso Básico sobre Acessibilidade ao Meio Físico e VI SIAMF Seminário sobre Acessibilidade ao Meio Físico. Brasília: CORDE, 1994.
- CONSELHO Municipal da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <<http://portal.prefeitura.sp.gov.br/cidadania/conselhosecoordenadorias/deficientes/0019>>. Acesso em: 30 de janeiro de 2005.
- CÔRTEZ, C.; DUARTE, S. **Sem essa de coitadinho**. Sociedade. Isto É. P. 68-71, 04 de Outubro de 2000.
- EMBRATUR. **Manual de orientação: Meios de hospedagem em turismo**. Rio de Janeiro: 1987.
- _____. **Manual de recepção e acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência a empreendimentos e equipamentos turísticos**. Brasília, 1999.
- FERRAZ, E. **A pátria de cadeiras**. Exame 15 de novembro de 2000. Disponível em: <<http://www.portalexame.com.br>>. Acesso em: 18 de janeiro de 2005.
- FLORES, P. S. O. **Treinamento em Qualidade: Fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo: Roca, 2002.
- FOLHA DE SÃO PAULO. Folha OnLine Turismo. São Paulo: 2001. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/folha/turismo/noticias/ult338u617.shtml>>. Acesso em: 30 de janeiro de 2005.
- FONTELES, J. O. **Turismo e impactos socioambientais**. São Paulo: Aleph, 2004.

FONTES, R. S.; LANDI, M. L. F. **Estigma**: uma prisão sem grades. Integração. Brasília: ano 7, N° 19, p.41-46, 1997.

GOOGLE Imagens. Cadeira higiênica. Disponível em: <http://www.fisio-medic.com.br/query.asp?co_cat=8>. Acesso em: 20 de janeiro de 2005.

_____. Símbolo Internacional de Acesso. Disponível em: <http://www.praia grande.com.br/abad/html/simbolo_internacional.htm>. Acesso em 20 de janeiro de 2005.

INSTITUTO Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2000**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 25 de janeiro de 2005.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1989.

OTERO, D. **Tipologia**. São Paulo: 2005. Disponível em: <www.hotelinsite.com.br/brasil_tipos.html>. Acesso em: 30 de janeiro de 2005.

PÉREZ, L. M. **Manual de recepção hoteleira**. São Paulo: Roca, 2001.

PIRES, L. D. **A nova fase do turismo mundial**. Rio de Janeiro: Eu e Você, 1983.

REJOWSKI, M. **Turismo e Pesquisa Científica**: Pensamento internacional X situação brasileira. Campinas: Papirus, 1996.

SILVA, Y. F.; BOIA, Y. I. K. **Turismo e responsabilidade social**: Uma reflexão sobre os direitos das pessoas com necessidades especiais. Turismo Visão e Ação. Vol. 5 N° 1. Jan/abr 2003. Itajaí, SC: Editora da UNIVALI, p. 53-63, 2003.

SINDICATO de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de Balneário Camboriú e Região (SHRBS). Disponível em: <www.shrbs.com.br>. Acesso em: 01 de setembro de 2004.

SINGER, P. **Ética Prática**. 3.ed. São Paulo: 2002.

TOBAR, F.; YALOUR, M. R. **Como fazer tese em Saúde Pública**: conselhos e idéias para formular projetos e redigir teses e informes de pesquisas. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2001.

Notas Explicativas

¹ De acordo com as normas do Conselho Nacional de Ética em Pesquisa e a Comissão de Ética em Pesquisa da UNIVALI, todos os empreendimentos hoteleiros e informantes desta pesquisa receberam pseudônimos ou tiveram seus dados alterados para que se evite a identificação destes. Esta é uma medida adotada em todo o Brasil, que foi adotada inicialmente na área da saúde, mas que nos últimos anos tornou-se uma exigência internacional para publicação em periódicos científicos, excetuando-se as situações de autorização para divulgação dos dados com identificação das pessoas e empresas ou quando os fenômenos investigados são de conhecimento público.

² A análise deste tópico foi realizada utilizando-se como referências as recomendações da Embratur, a dissertação de Bóia (2000) e o conhecimento das pesquisadoras sobre a legislação vigente acerca da segurança turística recomendada pela Organização Mundial do Turismo (OMT).

