

Hotelaria e Acessibilidade

Hotelería y Accesibilidad

Hotel Management and Accessibility

Simone Sansiviero*
e-mail: simysansi@attglobal.net
Celia Maria de Moraes Dias
e-mail: cdias@anhembi.br

Resumo

Estudo que trata da questão da hospitalidade oferecida às pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis. Aborda o conceito de Acessibilidade pelas óticas da Arquitetura, e da Inclusão Social. Inicia conceituando deficiência e deficiente; posteriormente, apoiado em resultados do Censo (IBGE, 2000) traça um retrato da deficiência no Brasil. Para a definição de hospitalidade e hospitalidade comercial, utiliza o conceito de Lashley. Paralelamente reflete sobre a temática da acessibilidade em hotéis, utilizando as definições dadas pela arquitetura e pela inclusão social, comparando-as com experiências reais. A análise final é o resultado de informações obtidas por meio de pesquisa qualitativa realizada com especialistas, que busca entender quais são as barreiras, além das arquitetônicas, encontradas pelas pessoas com mobilidade reduzida, quando hóspedes em hotéis. Como complemento, é apresentada ainda uma entrevista realizada no Chile, com o Gerente de Relações Públicas de um hotel gerenciado por uma pessoa com mobilidade reduzida e que possui, portanto, uma visão diferenciada da situação estudada.

Palavras-chave: Acessibilidade; Hotelaria; Hospitalidade.

Resumen

Estudio que trata de la cuestión de la hospitalidad ofrecida a las personas con movilidad reducida, cuando huéspedes en hoteles. Aborda el concepto de Accesibilidad por las ópticas de la Arquitectura, y de la Inclusión Social. Inicia conceptuando deficiencia y deficiente; posteriormente, apoyado en resultados del Censo (IBGE, 2000) traça un retrato de la deficiencia en Brasil. Para la definición de hospitalidad y hospitalidad comercial, utiliza el concepto de Lashley. Paralelamente refleja sobre la temática de la accesibilidad en hoteles utilizando las definiciones dictadas por la arquitectura y por la inclusión social comparándolas con experiencias reales. El análisis final es el resultado de informaciones obtenidas por medio de investigación cualitativa realizada con especialistas, que busca entender cuales son las barreras, además de las arquitectónicas, encontradas por las personas con movilidad reducida, cuando huéspedes en hoteles. Como complemento, se presenta aún una entrevista realizada en Chile, con el Gerente de Relaciones Públicas de un hotel dirigido por una persona con movilidad reducida y que posee por lo tanto una visión diferenciada de la situación estudiada.

Palabras-clave: Accesibilidad; Hotelería; Hospitalidad.

Abstract

This study deals with the issue of hospitality offered to people with reduced mobility, when staying in hotels. It addresses the concept of Accessibility from the point of view of Architecture, and Social Inclusion. It begins by defining the terms disability and disabled; next, supported by the results of the Census (IBGE,2000), it gives a portrait of disability in Brazil. For the definition of hospitality and commercial hospitality, it uses the concept of Lashley. At the same time, it also reflects on the theme of accessibility in hotels, using the definitions given by architecture and social inclusion, and comparing these with real experience. The final analysis is the result of the information obtained through qualitative research carried out with specialists, which seeks to understand what are the barriers, in addition to the architectural difficulties, encountered by people with reduced mobility, when staying in hotels. It also presents an interview carried out in Chile, with the Public Relations Manager of a hotel which is managed by a person with reduced mobility, and who therefore has a different outlook on the situation studied.

Key words: Accessibility; Hotel management; Hospitality.

*Mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi. Professora do Curso de Turismo e hotelaria da Faculdade Anhembi Morumbi.
**Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo – USP. Professora do Mestrado e Doutorado em Turismo e Hotelaria da UNIVALI. Professora do Mestrado em Hospitalidade da Faculdade Anhembi Morumbi.

1 O Mercado Hoteleiro em São Paulo – Um Retrato do Cenário Atual

O mercado hoteleiro na cidade de São Paulo apresenta atualmente (2005) um quadro de constantes mudanças e alterações. Os últimos dez anos refletem o avanço das redes hoteleiras internacionais no país que, embora presentes e operando no Brasil desde 1974, somente após 1994 aumentam expressivamente sua presença local. (Veja-se a propósito, PROSÉRPIO, 2003, p.72).

Na cidade de São Paulo, mais precisamente, as transformações da hotelaria nos últimos anos retratam inicialmente uma rede hoteleira velha e desgastada, concentrada no centro da cidade. A partir da década de 1980, desenvolve-se uma nova modalidade de hospedagem, denominada e difundida como *flats* (hotéis residenciais), ou seja, prédios de apartamentos que oferecem serviço de hotelaria e que, portanto, possibilitam a seus moradores um serviço personalizado. Esse novo meio de hospedagem ganha força rapidamente, pois, além de apresentar um produto novo, encontra-se, em geral, em melhores localizações geográficas. Possui apartamentos equipados com sala e cozinha e uma boa relação custo X benefício, uma vez que se diferenciam dos hotéis no que diz respeito aos impostos, pois são caracterizados como condomínios residenciais e, desta forma, possuem impostos diferentes da hotelaria comercial.

É também na cidade de São Paulo que, a partir da década de 1990, desenvolvem-se os hotéis em condomínio (*condo-hotel*), que são empreendimentos cujas unidades habitacionais (apartamentos), diferentemente do que ocorre nos *flats*, não podem ser habitadas por seus proprietários. O *condo-hotel* é um empreendimento imobiliário constituído sob a forma de condomínio, composto por apartamentos destinados exclusivamente à hospedagem, ou seja, não podem ser utilizados como residência permanente.

Além disso, a chegada do novo milênio traz para São Paulo a inauguração de empreendimentos altamente luxuosos destinados a um público com alto poder aquisitivo e capaz de pagar tarifas elevadas por serviços diferenciados e extremamente sofisticados.

Paralelamente, a hotelaria econômica e super-econômica inaugura no país, a partir de 1999, um novo conceito na prestação de serviços hoteleiros. Com produtos que se identificam como capazes de oferecer um serviço enxuto por um preço justo, hotéis pertencente a estas categorias receberam grande aceitação do público em geral e trabalham atualmente com elevadas taxas de ocupação. Contribuem, dessa maneira, para que esse conceito de produto seja divulgado no país todo com novas inaugurações previstas para os próximos anos.

Todos esses fatores contribuem para que atualmente a cidade apresente um grande número de quartos destinados a diferentes públicos. A crescente oferta de apartamentos alimenta uma “guerra” na busca por novos hóspedes e pela fidelização dos clientes habituais.

Nesse cenário, apresenta-se como uma alternativa para o atendimento às necessidades de diferentes segmentos de clientes e, conseqüentemente, fidelização destes, o estudo da hospitalidade. Não somente como um diferencial no tratamento ofertado ao hóspede pelo hoteleiro, mas sim como resgate de uma visão mais humana das relações sociais, possibilitando, assim, transformar o profissional da hotelaria no verdadeiro anfitrião.

2 O estudo da Hospitalidade

Embora o termo hospitalidade seja utilizado como sinônimo de hotelaria na literatura de língua inglesa, a abordagem adotada nesta pesquisa baseia-se em um conceito mais amplo, apresentado por Lashley (2003). O autor considera que as relações de hospitalidade não se restringem apenas à prestação dos serviços de hospedagem e alimentação, mas descrevem um relacionamento social que se situa na base de toda a sociedade. Desta forma, tanto os atos de hospitalidade como o comportamento hospitaleiro, vão além da boa hospedagem. O autor defende a idéia de que mais

do que um bom hoteleiro, o profissional que atua nesta área deve ser um bom anfitrião e, para tanto, se faz necessário resgatar simples atitudes largamente difundidas entre nossos ancestrais e, muitas vezes, esquecidas pelas inúmeras atribuições de uma sociedade moderna e capitalista.

Em consonância com esta abordagem, o estudo da hospitalidade é apresentado em três domínios distintos e inter-relacionados: o domínio social, o domínio privado e o domínio comercial. Os tipos de relações que se desenvolvem entre eles refletem o comportamento da sociedade em geral. Os serviços prestados pela hotelaria são explicados segundo Lashley, (op.cit.), dentro do domínio comercial e são denominados, então, de hospitalidade comercial.

O recorte efetuado nesta pesquisa contempla a questão da hospitalidade comercial ofertada para um tipo especial de hóspede, o deficiente físico, aqui denominado “pessoa (hóspede) com mobilidade reduzida”. Esse recorte foi estabelecido devido à existência, nos hotéis (por exigência legal), de apartamentos adaptados e destinados ao deficiente físico e, também, por se tratar de um tema atual.

A relevância do tema da pesquisa na atualidade é comprovada pela definição de 2004 (ano em que ocorreu a pesquisa) como o Ano Ibero-Americano da Pessoa com Deficiência e também pelo lançamento, no dia 2 de junho de 2004, pelo Ministério das Cidades, do **Brasil Acessível - Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana**, programa que visa desenvolver ações que garantam a acessibilidade aos sistemas de transporte e circulação de vias públicas para as pessoas com restrição de mobilidade.

3 Deficiência e Deficiente – Uma breve abordagem do tema

As discussões sobre o conceito de deficiência acompanham o homem desde o princípio da civilização, sob diferentes aspectos. Dependendo do momento histórico e sócio-cultural em que a questão da deficiência se situa, a abordagem utilizada assume diferentes paradigmas e passa a ser estudada por uma nova ótica, não se limitando a uma visão simplesmente biológica, onde, muitas vezes, deficiência se confunde com doença.

A partir de uma análise histórica, é possível identificar mudanças nas relações da sociedade diante de pessoas com deficiência; é possível também entender as mudanças acompanhando as modificações introduzidas na legislação em diferentes aspectos, seja em relação à educação, aos direitos adquiridos ou mesmo quanto às garantias e preocupações quanto às práticas do lazer e turismo.

A ocorrência de duas guerras mundiais fez aumentar muito o número de pessoas com deficiência de locomoção, de audição e de visão e tornou-se um importante marco histórico para o estudo da proteção das pessoas portadoras de deficiência. Embora no Brasil a ocorrência das guerras não tenha acarretado a conscientização do problema da deficiência, como ocorreu em outros países, a proteção às pessoas portadoras de deficiência é garantida pela Constituição.

Possuir algum tipo de deficiência em um país marcado por grandes contrastes e desigualdades sociais como o Brasil, significa estar mais distante de receber um atendimento de saúde com qualidade, uma educação de bom nível e uma digna oportunidade de trabalho no mercado formal. Um grande desafio e inúmeros obstáculos devem ser enfrentados ainda pela pessoa com deficiência, quando busca atividades relacionadas ao lazer e ao turismo.

A análise de uma pesquisa realizada pelo Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas, em parceria com o Banco do Brasil e divulgada em novembro de 2003, intitulada: *Diversidade – Retratos da Deficiência no Brasil*, possibilita compreender quem e quantas são as pessoas com deficiência no Brasil atualmente. Esta pesquisa teve seu alicerce em informações obtidas nos números divulgados pelo Censo do IBGE (Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) de 2000, e seus dados foram cruzados com outros colhidos em ministérios da área social. (SENTIDOS, 2003; n. 20, 40).

De acordo com esse estudo, existem no Brasil, hoje, cerca de 24,5 milhões de pessoas com deficiência, física ou mental, ou, ainda, pessoas que declaram ter a percepção de possuir incapacidades. Vale ressaltar que esta segunda categoria (a percepção de possuir incapacidade) é a principal responsável pela grande diferença registrada na quantidade de pessoas com deficiência, apontada no Censo de 1991, onde apenas 1,1% da população do país possuía deficiência. Os dados obtidos no Censo de 2000, mostram que 14,5% da população do país é composta por pessoas com deficiência. Esta diferença pode ser explicada também pelo aumento da faixa etária da população, ou seja, do envelhecimento das pessoas e, conseqüentemente, pela percepção de perda de alguma habilidade ou capacidade.

A análise por estados aponta São Paulo como o estado que apresenta o menor número de deficientes, 11,3%, enquanto na Paraíba 18,76% da população têm alguma deficiência, sendo esse o estado que apresenta o maior número de pessoas com deficiência, seguido do Rio Grande do Norte, com 17,64% e do Piauí, com 17,63%.

Quanto ao mercado de trabalho, a pesquisa aponta que o Brasil possui cerca de 26 milhões de trabalhadores formais ativos, isto é, pessoas que trabalham com registro em carteira. Destes, somente 537 mil apresenta algum tipo de deficiência, ou seja, 2,05% da população deficiente.

O estudo mostra também que o investimento do Governo Federal em políticas de amparo ao deficiente vem diminuindo: em 1997 esse valor foi da ordem de 30,2 milhões de reais e, em 2000, caiu para 15,9 milhões de reais.

Diferentes são os motivos que tornam as pessoas deficientes, porém, a pesquisa destaca que:

- 21% das deficiências, têm origem em doenças crônico-degenerativas.
- 18% têm causas externas, como acidentes de trânsito, de trabalho e pela violência de uma forma geral.
- 16,8 % ocorrem por falta de assistência à mulher durante a gravidez.
- 16,6% das deficiências são motivadas por transtornos congênitos e pré-natais, isto é, ocorridos antes ou imediatamente após o parto.
- 11% resultam de desnutrição e outras causas ligadas às condições de miséria.
- 10% das deficiências são conseqüência do uso de álcool e de drogas.
- 6,6% acontecem em função de alterações psicológicas.

No Brasil, o número elevado de pessoas com algum tipo de deficiência não tem a mesma causa dos Estados Unidos e nem dos países da Europa. Nesses países, a ocorrência de guerras fez aumentar o número de pessoas com deficiência de locomoção, de audição e de visão e, como conseqüência, exigiu que o Estado adotasse uma posição de agente protetor.

A análise dos resultados apresentados nesta pesquisa mostra que, no Brasil, o índice elevado de pessoas com deficiência se deve, em grande parte, aos acidentes de trânsito, à violência urbana, à falta de segurança no trabalho, à falta de assistência à mulher na gravidez, à desnutrição e à carência alimentar e, ainda, à falta de condições de higiene e aspectos relacionados à miséria.

Esse é o retrato de “um Brasil deficiente”, que apresenta uma taxa de pessoas com deficiência que supera o índice de dez por cento da população, e, onde, só recentemente, a proteção aos seus direitos passou a ser uma questão de preocupação constitucional.

4 Tipos de Barreiras, Acessibilidade e Inclusão Social

O caminho para se atingir a inclusão no Lazer e no Turismo exige que, primeiramente, se tenha consciência das dificuldades existentes. São estas dificuldades que, quando analisadas sob a ótica

da inclusão são classificadas como “barreiras”. Segundo Sasaki, existem seis diferentes barreiras encontradas nos logradouros turísticos. São elas: Barreiras arquitetônicas; Barreiras atitudinais; Barreiras comunicacionais; Barreiras metodológicas; Barreiras instrumentais e Barreiras programáticas. (SASSAKI, 2003, p. 35):

Muitas pessoas com deficiência não podem ter acesso aos logradouros turísticos e aos empregos disponíveis no setor, porque existem, nos ambientes de lazer, recreação e turismo do país, os seis tipos de barreiras.

Entender a complexidade das barreiras encontradas na sociedade, bem como a diversidade de ações necessárias para a eliminação completa destas possibilita a compreensão de diferentes ações realizadas por grupos de pessoas que se relacionam com o tema. A preocupação prioritária é trabalhar os aspectos ligados à acessibilidade arquitetônica, pois, somente após a remoção das chamadas barreiras arquitetônicas é que a sociedade, como um todo, através da convivência, poderá identificar as demais barreiras existentes.

5 São Paulo na percepção de uma pessoa com Mobilidade Reduzida

Em outubro de 2001 foi lançado o primeiro Guia de São Paulo, dedicado unicamente à avaliação da acessibilidade da cidade para as pessoas com mobilidade reduzida - *Guia São Paulo Adaptada 2001*. Embora o grau de acessibilidade de diferentes localidades já recebesse a avaliação nos demais guias existentes até então, o *Guia São Paulo Adaptada 2001* trouxe uma visão diferente, pois foi elaborado por uma pessoa que, após se tornar uma cadeirante, precisou conhecer as adaptações existentes na cidade e, conseqüentemente, adaptar-se a elas.

(...) Optamos por continuar a viver na cidade de São Paulo e descobri-la com um novo olhar, o olhar das pessoas portadoras de deficiência. (...) E foi ao longo desse trabalho, da extensa pesquisa que fizemos sobre a acessibilidade dos locais, das conversas que tivemos, das pessoas que vimos e vivenciamos, que chegamos à conclusão de que São Paulo é deficiente. Muito deficiente. E muitos dos problemas que enfrentamos e presenciamos em nosso dia-a-dia se devem à escassez de informações sobre a pessoa com deficiência – que se traduz em banheiros mal-adaptados, transporte público em péssimas condições, mobiliário urbano em locais desapropriados, calçadas esburacadas e desniveladas, sem guias rebaixadas, prédios, escolas e estabelecimentos sem acessibilidade interna e externa adequada – e infelizmente a uma idéia errada sobre suas reais necessidades e potencialidades (SCHWARZ; HABER, 2001, p. 8).

A autora destaca que a falta de acessibilidade da cidade como um todo atrapalha de várias maneiras a vida das pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Tudo isto contribui para dificultar o acesso do deficiente à educação, gerando falta de qualificação e oportunidades para ingressar no mercado de trabalho, impede também o acesso ao lazer e à cultura, fator importantíssimo para uma boa qualidade de vida, e sua real inclusão na sociedade (SCHWARZ; HABER, 2001, p.8).

É importante reforçar que o grupo de pessoas composto por aquelas que apresentam algum tipo de deficiência (seja ela qual for) é um grupo que, independentemente da cultura ou sociedade à qual pertença, necessita de adaptações específicas para que seu processo de inclusão seja realizado. Essas adaptações são necessárias para que as limitações físicas existentes, por exemplo, uma cadeira de rodas, não se torne um impedimento de vida.

O retrato da imagem da cidade de São Paulo captada através das informações contidas na leitura desse guia, mostra uma cidade diferente e deficiente, conforme avaliam os autores. É importante esclarecer que, apesar desse guia ter sido elaborado por uma pessoa que vive em uma cadeira de rodas e, ainda assim, visto por outro prisma, o guia também é deficiente, pois trata da avaliação da acessibilidade somente para pessoas com mobilidade reduzida, deixando de avaliar as demais condições de acessibilidade existentes ou, até mesmo, de aumentar a acessibilidade, para pessoas que possuem outras deficiências, tais como: deficiências visuais ou auditivas.

6 A avaliação dos hotéis no Guia São Paulo Adaptada 2001

Para a avaliação dos hotéis existentes na cidade de São Paulo, o critério utilizado pelo *Guia São Paulo Adaptada 2001*, foi o de verificar os melhores hotéis (definidos por critérios do próprio guia) e, dentre esses, os que divulgam possuir pelo menos quartos adaptados para pessoas com deficiência física.

O guia traz a avaliação de 12 hotéis e analisa-os quanto à acessibilidade (arquitetônica) em diferentes espaços e departamentos. Verificaram-se os itens: estacionamento, acesso, áreas de circulação, quarto e estilo do hotel. Vale ressaltar, que todos os hotéis avaliados pela autora apresentavam algum item que não atende adequadamente às suas necessidades.

A análise das observações efetuadas pela autora mostra que em todos os produtos analisados existe a possibilidade de melhora no produto oferecido. Para uma melhor compreensão desta avaliação, apresenta-se no quadro 1 indicativo dos itens avaliados.

O objetivo da análise aqui apresentada não é o de criticar as adaptações efetuadas nos hotéis, mas sim destacar que a intenção desses estabelecimentos era possuir um produto adequado ao público potencial.

É interessante, entretanto, lembrar que é mais fácil construir corretamente do que reformar o que está errado. Por isso, é importante que os arquitetos tenham, além de sensibilidade artística, uma visão humanista em seus futuros projetos e que o exemplo da correta aplicação da lei venha dos órgãos que a implementaram.

Nesse sentido, vale ressaltar que existe uma grande diferença orçamentária em construir adequadamente ou adaptar o que foi construído.

O projeto que for concebido adequado às condições de acessibilidade sofrerá um acréscimo de 1% do valor da obra, e, por outro lado, se precisar ser adequado depois de construído esse valor poderá alcançar 25%. (National Commission on Architectural Barriers to Rehabilitation of the Handicapped, 1968).

A pesquisa realizada sobre o tema acessibilidade e arquitetura apresentou o conceito de Desenho Universal, como uma interessante alternativa para os projetos turísticos e hoteleiros:

O desenho acessível trata dos produtos e edifícios acessíveis para pessoas portadoras de deficiências e é diferente do desenho universal", define o arquiteto Edward Steinfeld, da Universidade de Nova Iorque, e um dos responsáveis pelas normas de acessibilidade nos Estados Unidos. "O desenho universal abrange produtos e edifícios acessíveis e utilizados por todos, inclusive as pessoas portadoras de deficiências." (sic)

Vale ressaltar que o grande questionamento que se apresenta ao hoteleiro diz respeito ao equilíbrio necessário entre as adaptações exigidas por lei, a demanda efetiva (cuja maioria, além de não precisar das adaptações arquitetônicas, prefere não utilizar os apartamentos adaptados) e a demanda potencial (o cliente para o apartamento adaptado).

Quadro 1- Avaliação de Hotéis – Aspectos de Acessibilidade - Hotéis – (SCHWARZ, ^a; HABER, J. *Guia São Paulo Adaptada 2001*) - (adaptada pelas autoras)

Hotéis	Aspectos Positivos	Aspectos Negativos
Caesar Park	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade – Ampla • Banheiros – Adaptados 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto - Vaso sanitário baixo
Crowne Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurante – Acesso Plano com circulação favorável 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto - Banheira com várias barras posicionadas aleatoriamente • Vaso sanitário - Baixo
Grande Hotel Ca'd'oro	<ul style="list-style-type: none"> • Cadeira de rodas – Oferecida pelo hotel 	<ul style="list-style-type: none"> • Quarto – Vaso sanitário com altura incorreta • Restaurante – Mesas com altura inapropriada
Grand Hotel Mercure	<ul style="list-style-type: none"> • Acesso - Por elevador a todas as áreas do hotel com exceção da piscina 	<ul style="list-style-type: none"> • Piscina – Acesso exclusivamente por escada • Restaurante – Balcão do buffet com altura inapropriada
Inter-Continental São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> • Piscina - Atalho para acesso, pelo elevador de cargas 	<ul style="list-style-type: none"> • Quarto – Vaso sanitário baixo • Banheira – Sem espaço para realizar transferência
Maksoud Plaza	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de convenções - Seguranças treinados para auxiliar a pessoa com deficiência a chegar às salas 	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de convenções – Acesso unicamente por escada rolante
Gran Meliá São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> • Cadeira higiênica - Oferecida pelo hotel para banho • Centro de convenções – Acesso plano a todas as salas 	<ul style="list-style-type: none"> • Balcão de atendimento – Alto • Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo, com barras
Renaissance	<ul style="list-style-type: none"> • Quarto – Olho mágico e maçaneta rebaixada para altura da cadeira • Cadeiras de rodas – Oferecida pelo hotel, com funcionários treinados para conduzi-las 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo, sem barras atrás
São Paulo Hilton	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de convenções – 13 salas praticamente planas 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto – Vaso sanitário com altura incorreta
Sheraton Mofarrej	<ul style="list-style-type: none"> • Lobby – Elevador próprio para cadeira de rodas 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto – Adaptações antigas com vaso sanitário baixo
Sofitel	<ul style="list-style-type: none"> • Sala de Convenções – Acesso plano • Quarto - Adaptado 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada – Acesso com degrau
Transamérica São Paulo	<ul style="list-style-type: none"> • Teatro – Lugar reservado para o cadeirante 	<ul style="list-style-type: none"> • Banheiro do quarto – Vaso sanitário baixo • Piscina e Quadra de tênis – Acesso por degraus

7 A Pesquisa

O estudo realizado caracterizou-se como uma pesquisa qualitativa com etapa exploratória, pois, inicialmente, incluiu uma revisão teórica, com pesquisas bibliográfica, documental e em sites via Internet, sendo posteriormente complementado com entrevistas semi-estruturadas, efetuadas com pessoas com mobilidade reduzida.

Utilizou-se, como método de coleta de dados, na primeira etapa, a visita técnica a três hotéis categoria luxo. Essas visitas foram realizadas juntamente com colaboradores da área de hospedagem (recepção) que participaram da implantação do empreendimento. Nessa etapa, constatou-se que apenas um hotel, em sua fase de implantação, proporcionou a seus funcionários um treinamento acompanhado de pessoas com deficiências visuais com o intuito de preparar a equipe para atender a esse tipo de cliente.

Na etapa que se seguiu, foram realizadas visitas técnicas em hotéis, em São Paulo, acompanhadas de pessoas com deficiência visual e de locomoção.

Para as visitas realizadas por pessoas com deficiência visual, a escolha dos hotéis aconteceu de maneira aleatória. O objetivo destas visitas era analisar o produto juntamente com a pessoa com deficiência e obter uma opinião composta, ou seja, não o que o olhar das pesquisadoras acredita estar certo ou errado, mas sim procurar conhecer as dificuldades, necessidades e possíveis alternativas de soluções, segundo a opinião da pessoa com deficiência.

Destacam-se, a seguir, alguns itens que, quando presentes, podem facilitar a hospedagem e estada do hóspede com deficiência visual.

- Elevadores com mensagem de voz.
- Marcação em Braille, além da botoeira dos elevadores, também indicada nos batentes do andar.
- Quando possível, existência de piso tátil para direcionar ao apartamento.
- No frigobar, identificação dos itens em Braille, para facilitar a diferenciação de uma lata de refrigerante e de uma de cerveja, por exemplo, ou mesmo, locais determinados com inscrições em Braille no interior do equipamento.
- Papelaria de quarto como: tarifário e rota de fuga e demais itens de papelaria, em geral, com informações em Braille.
- Cardápio do Room service (serviço de quarto) em Braille.
- Programação de TV dublada.
- Existência de informação do andar em Braille nos corrimãos das escadas.
- Possibilidade de alojamento de cão-guia.
- Conhecimento da equipe em como apresentar o hotel ao deficiente visual.

Para a etapa da investigação com pessoas com deficiência de locomoção, ou seja, pessoas com mobilidade reduzida, aproveitou-se a participação de uma das pesquisadoras no evento "Cidadão Eficiente", em janeiro de 2004, desta forma, as visitas aconteceram no mesmo "apartamento adaptado" com oito pessoas diferentes, todas cadeirantes, cada uma com suas particularidades.

Esta etapa mostrou que, embora o apartamento esteja adaptado para atender a pessoas com mobilidade reduzida, nem todas têm a mesma impressão das adaptações realizadas.

De modo geral, verifica-se que as percepções mudam, em função de diferentes variáveis, tais como:

- Tempo de "deficiência", nascimento, vida adulta.
- Existência ou não de sensibilidade nos membros inferiores.
- Existência de maior ou menor mobilidade nos membros superiores.
- Tipo de cadeira utilizada (elétrica ou manual) e altura deste.
- Tipo físico (alto/ baixo - magro/ gordo).

O término desta etapa mostrou que as várias particularidades quanto ao tipo de necessidade encontradas nas visitas com deficientes físicos nos apartamentos adaptados já constituiria

material suficiente para uma análise, nesta pesquisa. Optou-se, então, por restringir a pesquisa às pessoas com deficiência física. Desta forma, para a etapa seguinte, optou-se por entrevistar somente pessoas com mobilidade reduzida e, embora incluam-se nesse termo todas as pessoas que, em caráter temporário ou definitivo, possuem dificuldade de locomoção, optou-se, para esta pesquisa, por entrevistar somente pessoas que utilizam cadeira de rodas permanentemente, pois são os que mais sofrem com a falta de acessibilidade.

8 As entrevistas

Para realizar a pesquisa, optou-se por seguir um roteiro semi-estruturado para conduzir as entrevistas individuais com pessoas com mobilidade reduzida. O roteiro da entrevista enfoca cinco abordagens previamente definidas como importantes para a análise destes. São elas: identificar experiências com hospedagem que o tenham "marcado", quer seja positiva ou negativamente; com relação a essa mesma experiência, explicar como foi o procedimento de reserva; quando da hospedagem, identificar a existência de alguma particularidade nos procedimentos de check in (1º. contato) e check out (último contato) do hóspede com o hotel; por último, o entrevistado era questionado sobre a existência de alguma outra experiência "marcante" e que possuísse característica inversa da relatada inicialmente, por fim solicitou-se ao entrevistado sua opinião sobre: o que é um hotel com qualidade e também, o que é fornecer hospitalidade por um hotel.

Para a composição da amostragem de especialistas, optou-se pelo método aleatório, porém, foi estabelecido como condição essencial para este a familiaridade do entrevistado com situações de hospedagem em hotéis, quer seja a trabalho, a lazer ou participando de competições esportivas. Foram entrevistadas quatro pessoas usuárias de cadeira de rodas manual.

9 A análise das entrevistas

A análise das entrevistas mostra que os dados coletados são predominantemente descritivos, obtidos através de depoimentos das pessoas e, portanto, carregados de significados, para os quais as pesquisadoras concentraram sua atenção. Na apresentação dos resultados, as cinco abordagens foram separadas e as observações importantes em cada uma delas foram relacionadas no próprio item.

Abordagem 1: Experiência Marcante.

a) Positiva

(Dentre as experiências com hospedagem em hotéis já vivenciadas pelo entrevistado, identificar quais o tenham "marcado", quer seja positiva ou negativamente.)

- Quando perguntados sobre experiências marcantes nenhum dos entrevistados apresentou, como primeira resposta, uma experiência positiva.
- Porém, ao se solicitar, em um segundo questionamento uma experiência marcante, desta vez diferente da primeira, todos declararam possuir uma experiência positiva.
- Curiosamente, as experiências marcantes declaradas como positivas sempre aconteceram em situação relacionada à hospedagem em período de férias ou viagem a lazer.
- Nenhum dos entrevistados deixou de relatar não possuir experiências positivas.

b) Negativa

(Existência de alguma outra experiência marcante, com situação inversa ao primeiro relato.)

- Quando perguntados sobre experiências marcantes todos os entrevistados, apresentaram como primeira resposta experiências negativas.
- Quanto ao questionamento sobre experiências marcantes, dois entrevistados apresentaram como segunda resposta outra experiência negativa, entretanto, a insistência em saber se existia alguma experiência positiva, comprovou que realmente existia.

A análise destas respostas mostra que, entre os entrevistados, as experiências negativas apresentam-se com maior frequência e de forma mais forte do que as positivas. A maneira como estas experiências foram relatadas mostra também que, após o ocorrido, a maioria das situações vivenciadas foram relatadas por estes em tom de "piada" ou de forma irônica.

Todas as experiências positivas relatadas apresentaram a acessibilidade arquitetônica do hotel como um diferencial importante, porém a disponibilidade e boa vontade dos funcionários envolvidos no atendimento foram lembradas como fator essencial para propiciar uma estada agradável.

Com relação à disponibilidade e boa vontade dos funcionários, dois entrevistados relataram os serviços prestados pela governança (arrumação do quarto) como fundamental; informaram que em situações distintas a camareira se ofereceu para após o banho retornar ao apartamento para limpar o banheiro.

Dentre os relatos analisados, merece destaque uma situação vivenciada pelo entrevistado 1, ocorrida no Rio de Janeiro, quando esse participava de um campeonato de tênis de mesa (para pessoas com deficiência). Relatou que:

- O hotel só possuía dois apartamentos adaptados e duas cadeiras higiênicas e a equipe de cadeirantes era bem maior, então, foi necessário fazer uma escala de revezamento para tomar banho e ainda contar com a boa vontade dos funcionários para transferir a cadeira higiênica de um apartamento para outro.
- Existiam dois elevadores e estes só comportavam duas pessoas em cadeira de rodas de cada vez. Durante a estada, um dos elevadores, quebrou.
- Os funcionários ficaram irritados com o atraso dos cadeirantes no elevador e, nervosos, diziam para os "amputados" (pessoas que utilizavam próteses ou muletas) utilizarem as escadas de serviço.
- Foi mantido o horário para o término do serviço do café da manhã, embora muitos hóspedes cadeirantes tivessem permanecido à espera do elevador nos respectivos andares.
- Os funcionários constantemente utilizavam frases revoltadas, tais como: " - Vocês estão atrapalhando nosso trabalho; - Não fomos preparados para lidar com uma situação destas; - Não sabemos como agir para resolver esse problema".

Com a análise dessa experiência, é possível concluir que nos grupos compostos por várias pessoas com mobilidade reduzida, a preocupação com detalhes deve ser muito maior, e que da mesma forma que ocorre em situações mais comuns (grupos), a equipe de funcionários deve receber algumas informações adicionais sobre os hóspedes e estar preparada para lidar com possíveis eventualidades.

Abordagem 2: Considerações sobre o processo de reserva.

(Relacionado à experiência relatada como positiva, como foi o procedimento de reserva e quem foi responsável em efetuar-la).

- Dentre as experiências apontadas como positivas, em todas elas o procedimento da reserva mereceu uma atenção especial.
- Dentre as experiências apontadas como negativas, em 75% dos casos o procedimento da reserva foi efetuado por outra pessoa.

Curiosamente, todas as experiências positivas aconteceram após uma negativa, ou seja, o próprio entrevistado, já conhecedor dos problemas enfrentados em uma primeira viagem, decide assumir o controle da situação e ele mesmo se preocupa em questionar os mínimos detalhes.

Dentre os relatos analisados merece destaque a situação vivenciada pelo entrevistado 3, ocorrida há 20 anos e um ano após este ter sofrido um acidente que o tornara cadeirante.

Esse entrevistado relatou que, querendo levar a namorada a um motel, resolveu telefonar e se informar qual Motel possuía apartamento adaptado ao deficiente físico. Ao efetuar essa pergunta a uma pessoa da reserva recebeu a seguinte resposta em forma de pergunta:

- "Mas se você já usa uma cadeira de rodas, o que é que vai querer fazer em um motel?"

Abordagem 3: Procedimentos de check in e check out.

- Nenhum dos entrevistados relatou lembrar de alguma experiência importante quanto aos procedimentos de check in.

Em relação aos procedimentos de check out, os quatro entrevistados informaram possuir o hábito de, na saída, comentar os problemas encontrados, mesmo quando não questionados sobre o fato, e que, em muitas situações, esse comentário (escrito) foi entregue pessoalmente ao gerente. A entrevistada 4 diz que faz isto em todas as suas viagens, destacando pontos positivos e negativos e que considera esta etapa como sua particular contribuição para melhorar os hotéis.

Abordagem 4: Considerações sobre qualidade em hotéis.

Quando perguntados sobre o significado de qualidade, todos responderam que para pessoas com mobilidade reduzida, um item essencial para se considerar um empreendimento com qualidade é a acessibilidade física.

Responderam, também, que outro item fundamental é ser tratado com respeito. Questionados quanto ao significado da expressão "tratado com respeito", apresentaram as seguintes respostas:

- "Ninguém empurrar a minha cadeira de rodas, a menos que eu solicite ajuda."
- "Ao dar uma informação que diga respeito a mim, falar comigo. Não com meu acompanhante, como muitas vezes acontece."
- "Não me perguntem se eu não consigo andar só um pouquinho para me transferir de um local a outro." (Situação que ocorre com frequência em companhias aéreas, pois existem pessoas que conseguem, com algum auxílio, subir as escadas do avião sem necessitar ser carregadas).

Abordagem 5: Considerações sobre atendimento com hospitalidade.

Quando perguntados sobre o significado de um atendimento com hospitalidade, todos responderam que para pessoas com mobilidade reduzida, qualidade é principalmente acessibilidade física e hospitalidade é isso com "algo mais".

Para explicar o "algo mais" as expressões utilizadas foram: respeito, atenção, boa vontade, interesse, educação, preocupação em prestar um bom serviço, atitude positiva da empresa e da pessoa.

Após minuciosa análise e reflexão sobre essas respostas, ficou a questão da, embora não intencional, possível indução da pesquisadora à comparação da terminologia qualidade à palavra hospitalidade. As expressões utilizadas para explicar o que se espera da hospitalidade no entanto, sugerem que o "algo mais", pode estar relacionado a ações que envolvem atitudes pessoais.

10 Uma entrevista especial

Como etapa final desta pesquisa e obedecendo a uma sugestão da banca de qualificação, em julho de 2004 a pesquisadora foi a Santiago, para realizar uma entrevista com o Sr. Howie Brown, Gerente Geral do Sheraton Santiago (Chile), um argentino de 42 anos que, desde maio de 2000, utiliza uma cadeira de rodas motorizada. A entrevista foi realizada com o Sr. Patrício Ihnem Klamnu - Gerente de Relações Públicas do Hotel Sheraton Santiago.

Ao final dessa entrevista concluiu-se, em concordância com a opinião de Patrício, que a melhor maneira de propiciar um bom atendimento a pessoas com deficiência, quer sejam pessoas com mobilidade reduzida ou outras deficiências, é rompendo a ignorância, pela convivência, ou seja, incluindo, nas equipes de trabalho, pessoas com diferenças como ele mesmo diz: "quando se conhece, rompe-se a principal barreira que é a ignorância e, rompendo a ignorância, podemos acolher com naturalidade."

11 Considerações Finais

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu integrar informações significativas para compreender a situação vivenciada por pessoas com mobilidade reduzida quando turistas e, principalmente, quando hóspedes, em hotéis.

É importante lembrar que a hotelaria tem, em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade, e que essas são ações que possuem forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas por pessoas para outras pessoas e que proporcionam relações interpessoais e sociais.

Ao estudar as relações de hospitalidade existentes na hotelaria à luz da ciência, as relações interpessoais não podem ser subtraídas em detrimento de modelos quantificáveis e pré-estabelecidos que buscam a regularidade das situações em procedimentos padronizados.

Deve-se buscar identificar nos hóspedes e nos funcionários de hotéis os significados que os indivíduos atribuem às suas relações e ao meio em que estão inseridos. Nesse sentido, a preocupação com o processo é muito maior do que com o produto final e o interesse do pesquisador deve estar, então, em verificar a perspectiva dos sujeitos envolvidos com o problema e não em resolver o problema. Dessa forma, a pesquisa realizada buscou identificar as necessidades das pessoas com mobilidade reduzida quando hóspedes de hotéis, sem se preocupar, fundamentalmente, em resolver a problemática identificada.

Com base nas informações obtidas nessa pesquisa, pode-se concluir que: a criação de um produto turístico e hoteleiro com qualidade e hospitalidade para o segmento estudado implica,

primeiramente, reconhecer o mercado potencial que as pessoas com deficiência representam na sociedade.

Nesse sentido, é importante lembrar que esse segmento de mercado apresentou um aumento significativo nos últimos anos. As informações do Censo de 2000 mostram que 14,5% da população do Brasil é composta por pessoas com deficiência, enquanto no Censo de 1991 a quantidade de pessoas com deficiência era de apenas 1,1% da população do país. Essa diferença significativa deve-se principalmente ao aumento da faixa etária da população; em outras palavras, pode-se dizer que, com o envelhecimento, as pessoas começam a apresentar características semelhantes às apresentadas por pessoas com deficiência, entre elas podemos citar, principalmente, a perda da mobilidade e, também, a diminuição da visão.

Com base nestas informações, pode-se concluir que possuir um produto hoteleiro que atenda às necessidades dos clientes com mobilidade reduzida implica possuir um produto que atenda, também, a crescente demanda do denominado "cliente da terceira idade."

A pesquisa conclui, também, que, na visão das pessoas com mobilidade reduzida, a existência de qualidade e de conforto nos hotéis não implica em acessibilidade, mas que a não-existência de acessibilidade (principalmente física) significa não se possuir um produto com qualidade. Esta afirmação é comprovada quando, na análise das entrevistas, se conclui que: "para pessoas com mobilidade reduzida, qualidade é principalmente acessibilidade física e hospitalidade é isto com algo a mais".

No que se refere à questão da acessibilidade física, a pesquisa identificou que a utilização do "Desenho Universal" no planejamento e concepção de equipamentos turísticos e hoteleiros se apresenta como importante alternativa para eliminar a maior de todas as barreiras para as pessoas com mobilidade reduzida: as chamadas barreiras físicas. Vale ressaltar que, conceber um "Hotel Acessível", aplicando os conceitos do "Desenho Universal", é diferente de realizar adaptações em produtos anteriormente construídos; nesse caso, pode-se evitar criar grandes diferenças entre os apartamentos destinados aos hóspedes comuns e os apartamentos destinados ao hóspede deficiente físico, como existe atualmente.

Embora a pesquisa apresente a acessibilidade arquitetônica do hotel como um grande diferencial, é importante ressaltar que a disponibilidade e a boa vontade dos funcionários envolvidos no atendimento também foram consideradas pelos entrevistados como fator essencial para propiciar uma estada agradável.

Com relação à resposta ao problema sugerido para a investigação: "- Quais são as necessidades específicas dos hóspedes com mobilidade reduzida que vão além das adaptações arquitetônicas encontradas no hotel?" - a pesquisa apontou que barreiras físicas são as maiores barreiras enfrentadas pelos hóspedes com mobilidade reduzida, seguidas das barreiras relacionadas à atitude das pessoas que os atendem. Atitudes essas, muitas vezes, geradas por falta de conhecimento, ou melhor, por desconhecimento das necessidades específicas do cliente em questão.

Diante do exposto, pode-se afirmar que o nível de acessibilidade do meio físico influencia diretamente as necessidades específicas das pessoas com deficiência, o que equivale a dizer que um meio ambiente acessível reduz consideravelmente os problemas com que as pessoas com mobilidade reduzida se deparam, podendo até por consequência, melhor atender às necessidades do cliente hóspede.

A afirmação apresentada pelos entrevistados de que Hospitalidade é acessibilidade física com "algo mais", e a utilização de expressões como: respeito, atenção, boa vontade, interesse e educação, para explicar o "algo mais", mostra a expectativa das pessoas com deficiência de serem reconhecidas como pessoas com direitos iguais aos demais.

Diretamente relacionados à atitude, foram citados exemplos que mostram a relevância de gestos apresentados por camareiras, gestos esses que, aparentemente simples, caracterizaram-se como importante fator capaz de agregar valor ao produto final.

É importante lembrar que turistas, de uma maneira geral, incluindo aqueles com deficiência, qualquer que seja ela, têm algumas necessidades específicas em qualquer lugar do mundo. Entre elas, pode-se citar: respeito e dignidade no acesso aos serviços, serviços de informação especializados e com informação precisa e integrada, serviços de transportes e informação adequados, acessibilidade e garantia do direito de ir e vir.

Conceber a existência de um modelo capaz de atender a diferentes expectativas e necessidades dentro de uma dimensão maior, a do Turismo Inclusivo, facilitaria o acesso às atividades turísticas e também promoveria uma oferta turística com qualidade, segurança, conforto, beleza e hospitalidade.

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

Essa importante etapa foi vencida no Brasil, em 19 de dezembro de 2000, quando foi sancionada, pelo então Presidente Fernando Henrique Cardoso, a Lei de Acessibilidade, esse documento valoriza a cidadania e o direito de ir e vir. Dando seqüência a essa etapa, pode-se dizer que a definição de 2004 como o Ano Ibero-Americano da Pessoa com Deficiência e o lançamento no dia 2 de junho de 2004 do **Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana - Brasil Acessível**, programa que visa desenvolver ações que garantam a acessibilidade aos sistemas de transporte e circulação de vias públicas para as pessoas com restrição de mobilidade, confirmam a preocupação do governo em implementar a Lei de Acessibilidade.

Diretamente relacionado ao produto hoteleiro e pensando no acolhimento do hóspede com deficiência visual, a pesquisa apontou alguns itens simples que podem ser concebidos com o intuito de criar um produto com mais qualidade e hospitalidade. Entre eles, destacam-se: sinalização em Braille nas escadas com corrimãos, elevadores com voz e sinalização de andar em Braille, não só na botoeira do elevador (como normalmente já existe), mas também no andar, itens do frigobar em Braille ou prateleiras sinalizadas e, se possível, piso táctil para chegar ao quarto.

Vale salientar que a concepção de um produto hoteleiro não deve obedecer unicamente a um padrão pré-estabelecido e determinado de cliente, pois cada indivíduo é um indivíduo único, com diferentes necessidades e que merece respeito quanto às suas particularidades no tratamento dispensado.

Considera-se, ainda, que alguns fatores podem influenciar o cliente a escolher determinado hotel em detrimento de outro e esses são os fatores que indicam a percepção de hospitalidade do cliente em relação ao hotel. Seguindo esse raciocínio, a pesquisa conclui que é importante conceber o produto hotel como um todo, possibilitando ofertar a seu hóspede um serviço de qualidade com "algo mais", que pode ser expresso por oferecer hospitalidade a diferentes tipos de pessoas.

Pensar em um produto hoteleiro com acessibilidade total é buscar o resgate de valores adormecidos que envolvem a arte do bem receber o outro e proporcionar um atendimento com qualidade e hospitalidade, construindo uma sociedade inclusiva.

Em relação aos procedimentos hoteleiros, o estudo apontou, ainda, que uma atenção especial e criteriosa deve ser dispensada ao procedimento de reserva, com o intuito de identificar as necessidades do hóspede em questão.

Apontou, também, para a importância da reflexão quanto ao tipo de treinamento que deve ser oferecido às pessoas responsáveis pelo atendimento nos hotéis. Nesse sentido, a pesquisa mostra que, em situações muito complexas, a convivência e o aprendizado informal podem ser uma alternativa interessante no entendimento da situação.

No que se refere ao tema da deficiência, é possível afirmar, após a realização desse estudo

que, por vezes, a falta de informação ou a existência de informações errôneas possibilitam uma percepção falsa ou distorcida do que é a deficiência em si. Nesse caso, o estudo conclui que o fator humano, antes que qualquer tecnologia, apoiado em relações interpessoais, é o único capaz de romper a ignorância e acolher com naturalidade.

Dessa forma, a pesquisa conclui que uma alternativa interessante e viável para propiciar um bom atendimento a pessoas com deficiência, quaisquer que sejam, é romper a ignorância pela convivência, incluindo nas equipes de trabalho pessoas com diferentes tipos de deficiência. Conclui, assim, que, quando se conhece a pessoa, rompe-se a principal barreira que é a ignorância, e, rompendo a ignorância, pode-se acolher com naturalidade.

Na hotelaria, o conceito de hospitalidade direcionado às pessoas com mobilidade reduzida, consiste em se ter além da acessibilidade arquitetônica, funcionários com treinamento específico para o relacionamento com os chamados "deficientes", pois além de ser uma forma de respeito nas relações humanas, se deve pensar que, um dia, infelizmente, também poderemos nos encontrar na mesma situação dessas pessoas.

Referências

LASHLEY, C. Para um entendimento teórico. In: LASHLEY, C., MORRISON, A. (Orgs.). **Em busca da hospitalidade: perspectivas teóricas e debates**. São Paulo: Manole, 2003

PASSAFARO, E. Encarando o desafio e assumindo os riscos. In: SCHWARZ, A.; HABER, J. **Guia São Paulo Adaptada - 2001**. São Paulo: O nome da rosa, 2001.

PROSÉRPIO, R. **O avanço das redes hoteleiras internacionais no Brasil: 1994 - 2002**. (Tese de Doutorado) São Paulo: ECAUSP, 2003

SANSIVIERO, S. **Acessibilidade na Hotelaria: uma questão de hospitalidade**. (Dissertação de Mestrado). São Paulo: UAM, 2004.

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

_____, K. R. **Vida independente: História, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos**. Reabilitação, emprego e terminologia. São Paulo: 2003b.

_____, K. R. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SCHWARZ, A.; HABER, J. **Guia São Paulo Adaptada - 2001**. São Paulo: O nome da rosa, 2001.

WADA, E. K. Reflexões de uma Aprendiz da Hospitalidade. In: DENCKER, A. de F. M., BUENO, M. S. (Orgs.). **Hospitalidade: cenários e oportunidades**. São Paulo: Thomson, 2003, cap. 4, p. 61-72.

Revistas

Revista Sentidos, São Paulo: Áurea, n. 12 de 2002.

Revista Sentidos, São Paulo: Áurea, n. 20 de 2003.

Internet

www.entreamigos.com.br/textos/acessibi/ambaccess.htm, acesso em 01/junho 2004).

(www.apabb.com.br/jor009.htm - acesso em 01/junho de 2004).

