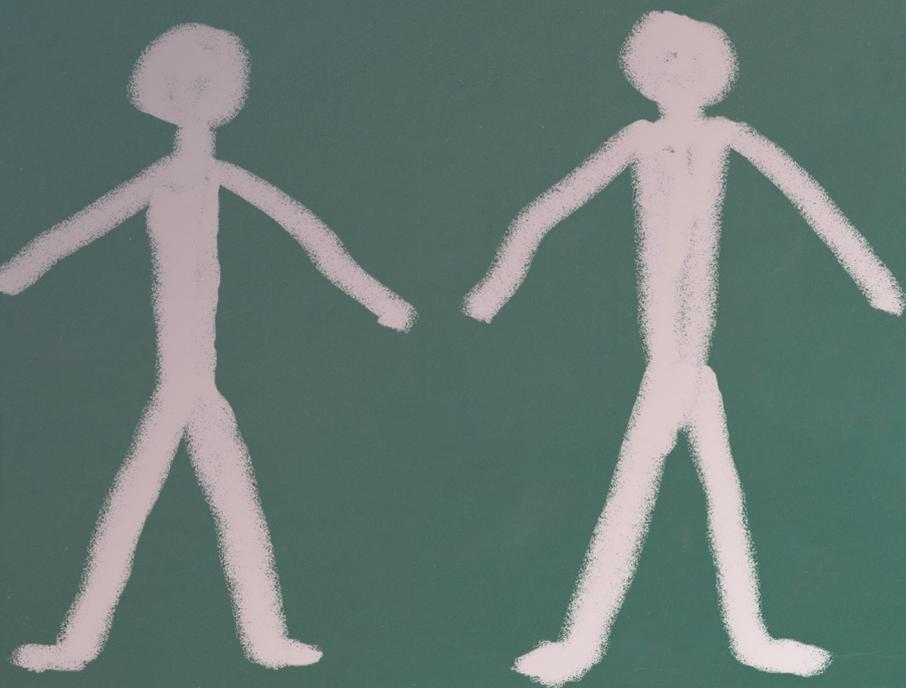


Impactos das Tecnologias nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 5

**Marcos William Kaspchak Machado
(Organizador)**

Atena
Editora
Ano 2019



Marcos William Kaspchak Machado

(Organizador)

Impactos das Tecnologias nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 5

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Geraldo Alves e Natália Sandrini

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

I34 Impactos das tecnologias nas ciências humanas e sociais aplicadas
5 [recurso eletrônico] / Organizador Marcos William Kaspchak
Machado. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. –
(Impactos das Tecnologias nas Ciências Humanas e Sociais
Aplicadas; v. 5)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-165-7

DOI 10.22533/at.ed.657191103

1. Ciências sociais aplicadas. 2. Humanidades. 3. Tecnologia.
I.Machado, Marcos William Kaspchak. II. Série.

CDD 370.1

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

O livro “*Impactos das Tecnologias nas Ciências Humanas e Sociais Aplicadas 6*” aborda uma série de capítulos de publicação da Atena Editora, subdivididos em 4 volumes. O volume V apresenta, em seus 36 capítulos os estudos mais recentes sobre as aplicações jurídicas, da psicologia, da ética e da comunicação na sociedade contemporânea.

A áreas temáticas deste livro mostram as aplicações dos estudos jurídicos sobre o cotidiano e o impacto de políticas inclusivas na construção dos espaços sociais modernos. Além disso a obra ressalta a importância das abordagens da ética e sociologia.

No segundo momentos são agrupados os estudos emergentes na área da psicologia e dos processos de comunicação e sua contribuição na construção de um ambiente pautado na educação, inclusão e participação ativa dos grupos sociais.

Por estes motivos, o organizador e a Atena Editora registram aqui seu agradecimento aos autores dos capítulos, pela dedicação e empenho sem limites que tornaram realidade esta obra que retrata os recentes avanços inerentes ao tema.

Por fim, espero que esta obra venha a corroborar no desenvolvimento de conhecimentos e novos questionamentos a respeito do papel transformador da educação, e auxilie os estudantes e pesquisadores na imersão em novas reflexões acerca dos tópicos relevantes na área social.

Boa leitura!

Marcos William Kaspchak Machado

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A INTERDISCIPLINARIDADE NO DIREITO	
Elizabeth Alves Brito	
Rafaela da Cunha Cavalcanti	
Ranulfo Barbosa Santos Filho	
DOI 10.22533/at.ed.6571911031	
CAPÍTULO 2	8
A APLICAÇÃO DA TEORIA DO INADIMPLEMENTO MÍNIMO, OU ADIMPLEMENTO SUBSTANCIAL, AO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO: CONCEITUAÇÃO E CONCRETIZAÇÃO	
Luiz Mesquita de Almeida Neto	
DOI 10.22533/at.ed.6571911032	
CAPÍTULO 3	17
A CONCENTRAÇÃO DAS ATIVIDADES DE ACUSAR E INVESTIGAR: “PODERES” INVESTIGATÓRIOS DO MINISTÉRIO PÚBLICO	
Luiza Reiniger Severo	
DOI 10.22533/at.ed.6571911033	
CAPÍTULO 4	26
NOVAS LEIS PARA RESOLVER VELHOS PROBLEMAS - A EFETIVIDADE DA LEI E SUAS IMPLICAÇÕES COM O ADVENTO DO NOVO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL	
Gisele Beran Medella D’Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.6571911034	
CAPÍTULO 5	40
NEGÓCIOS PROCESSUAIS A PARTIR DO CPC/15: ALCANCES E LIMITES SOB A PERSPECTIVA DA BOA-FÉ E DA SEGURANÇA JURÍDICA	
Nathally Bianque Lopes Pereira	
Luciano Souto Dias	
DOI 10.22533/at.ed.6571911035	
CAPÍTULO 6	61
EXECUÇÃO PENAL NO BRASIL E DIREITOS HUMANOS: UMA RELAÇÃO ANTAGÔNICA NA PRÁXIS	
Gabriel Pereira de Carvalho	
Gustavo de Assis Souza	
DOI 10.22533/at.ed.6571911036	
CAPÍTULO 7	63
O INSTITUTO DA FEDERALIZAÇÃO DAS GRAVES VIOLAÇÕES AOS DIREITOS HUMANOS	
Denis Roberto Peçanha de Sant’Anna Almeida	
Luiz Felipe Barboza Domingues	
DOI 10.22533/at.ed.6571911037	
CAPÍTULO 8	74
A SITUAÇÃO CARCERÁRIA E A JUSTICIABILIDADE DOS DIREITOS FUNDAMENTAIS DAS PESSOAS PRIVADAS DE LIBERDADE	
Karla Tayumi Ishiy	
DOI 10.22533/at.ed.6571911038	

CAPÍTULO 9 90

A FUNÇÃO SOCIAL E O EQUILÍBRIO CONTRATUAL NAS RELAÇÕES MASSIFICADAS DE CONSUMO

Marcelly Alves Araújo
Marina Arantes de Souza
Vitor Lemes Castro

DOI 10.22533/at.ed.6571911039

CAPÍTULO 10 100

A CONSTITUCIONALIDADE DAS NOVAS BIOTECNOLOGIAS AO SISTEMA AGROALIMENTAR BRASILEIRO

Ana Carolina de Moraes Garcia

DOI 10.22533/at.ed.65719110310

CAPÍTULO 11 115

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO NA INDÚSTRIA SALINEIRA: ESTUDO DE CASO EM UMA SALINA DO MUNICÍPIO DE MACAU/RN

Brenno Dayano Azevedo da Silveira
Priscylla Cinthya Alves Gondim
Rogerio Taygra Fernandes Vasconcelos
Almir Mariano de Sousa Junior

DOI 10.22533/at.ed.65719110311

CAPÍTULO 12 130

O FORO POR PRERROGATIVA DE FUNÇÃO E SUA (DES)HARMONIA COM O SISTEMA CONSTITUCIONAL PÁTRIO

Guilherme Giovane Alves Taets
Raissa Dias Timóteo
Ana Cristina Magalhães Araújo Gorgulho

DOI 10.22533/at.ed.65719110312

CAPÍTULO 13 139

O IMPACTO DO CASO “A ÚLTIMA TENTAÇÃO DE CRISTO (OLMEDO JUSTO E OUTROS) VS. CHILE” COMO MARCO DA INFLUÊNCIA DA JURISPRUDÊNCIA INTERNACIONAL EM PAÍSES DA AMÉRICA LATINA

Beatriz Mendes Niyama
Gabriel Luís Massutti de Toledo Leme

DOI 10.22533/at.ed.65719110313

CAPÍTULO 14 143

PRECONCEITOS DE GÊNERO E SUA MANIFESTAÇÃO NAS DECISÕES JUDICIAIS BRASILEIRAS

Natália de Souza e Mello Araújo

DOI 10.22533/at.ed.65719110314

CAPÍTULO 15 145

O RECONHECIMENTO DO CASAMENTO DE CASAIS COM SEXUALIDADES FORA DA NORMA: DO PROJETO DE LEI Nº 1.151 DE 1995 À RESOLUÇÃO Nº 175 DE 2013

José Aélson Pereira de Araújo
Carolina Quarteu Rivera

DOI 10.22533/at.ed.65719110315

CAPÍTULO 16 153

O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA APLICADO NA LEI MARIA DA PENHA

Antônia Alice Soares Araújo
Iáscaro Alves Campelo
Milton Sávio Melo Souto do Monte

DOI 10.22533/at.ed.65719110316

CAPÍTULO 17 165

BILHETES/*BEREUS* COMO AGENCIAMENTO PARA COMUNICAR NECESSIDADES DE SAÚDE EM PENITENCIÁRIA, MATO GROSSO

Reni Aparecida Barsaglini
Emília Carvalho Leitão Biato

DOI 10.22533/at.ed.65719110317

CAPÍTULO 18 177

REDE: UMA CATEGORIA EM ANÁLISE

Edjavane da Rocha Rodrigues de Andrade
Maria de Fátima Leite Gomes

DOI 10.22533/at.ed.65719110318

CAPÍTULO 19 188

A EFETIVIDADE DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DO ESTATUTO DO IDOSO COMO GARANTIA AOS DIREITOS SOCIAIS

Priscilla Roberta Alves Diniz
Andrea Silvana Fernandes de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.65719110319

CAPÍTULO 20 199

GESTÃO DE MOBILIDADE E AS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TRECHEIROS EM CIDADES PEQUENAS

Cledione Jacinto de Freitas.
José Sterza Justo

DOI 10.22533/at.ed.65719110320

CAPÍTULO 21 214

PERFIL DE ACESSIBILIDADE NOS RESTAURANTES E HOTEIS DA ORLA MARITIMA DE JOÃO PESSOA: VERIFICAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS DE ACESSIBILIDADE

Yakey Santos da Silva
Francielly Sales da Silva
Paula Dutra Leão de Menezes
Patrícia Pinheiro Fernandes Vieira

DOI 10.22533/at.ed.65719110321

CAPÍTULO 22 229

O PROTAGONISMO DE IDOSAS FRENTE A CATÁSTROFES NATURAIS: A RESILIÊNCIA EM QUESTÃO

Leda Nardi
Marluce Auxiliadora Borges Glaus Leão

DOI 10.22533/at.ed.65719110322

CAPÍTULO 23 238

OMÉDICOVETERINÁRIO NONAS F: SUA IMPORTÂNCIA NA PREVENÇÃO DE ANTROPOZOONOSES E A ATUAL SITUAÇÃO DO MUNICÍPIO DE PETROLINA (PE) – REVISÃO DE LITERATURA

Lorena Maria Souza Rosas
Larissa de Sá Carvalho
Raisa Maria Souza Rosas
Vanessa Souza Inoue
Ana Caroline dos Santos
Lucas da Silva Coutinho

DOI 10.22533/at.ed.65719110323

CAPÍTULO 24 246

SOBRE O LUTO: CONTRIBUIÇÕES DA PSICOPATOLOGIA FUNDAMENTAL

André Victor Machado
Camila da Silva Ferrão
Giovanna Silva Segalla
Maria Virginia Filomena Cremasco

DOI 10.22533/at.ed.65719110324

CAPÍTULO 25 262

O PREÇO PELA EXPANSÃO DOS HORIZONTES FEMININOS: UMA ANÁLISE DIFERENCIADA DO ESTRESSE, OS MÚLTIPLOS PAPÉIS E A SOMATIZAÇÃO

Paula Beatriz Viana
Cristiane Camargo de Oliveira Brito

DOI 10.22533/at.ed.65719110325

CAPÍTULO 26 270

A RESSIGNIFICAÇÃO DA VIDA COTIDIANA: AS MULHERES IDOSAS NA CIDADE CONTEMPORÂNEA

Nádia Cristina Moraes Sampaio Gobira

DOI 10.22533/at.ed.65719110326

CAPÍTULO 27 283

A ORGANIZAÇÃO DE MULHERES RURAIS ATRAVÉS DE GRUPOS DE PRODUÇÃO NO MUNICÍPIO DE HELIÓPOLIS/BA

Vanderleia Alves de Oliveira
Acácia Batista Dias
Ildes Ferreira de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.65719110327

CAPÍTULO 28 296

PARTICIPAÇÃO FEMININA NAS MANIFESTAÇÕES CULTURAIS DO MUNICÍPIO DE VALENTE

Diana Paula Nunes do Carmo
Acácia Batista Dias
Ildes Ferreira de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.65719110328

CAPÍTULO 29 310

A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO NÃO VIOLENTA DE CONFLITOS: CULTURA DE PAZ NO AMBIENTE ESCOLAR

Alan Willian Leonio da Silva
Lúcio Mauro da Cruz Tunice

DOI 10.22533/at.ed.65719110329

CAPÍTULO 30	317
A DIDÁTICA E SEUS DESDOBRAMENTOS NAS ABORDAGENS DE ENSINO HUMANISTA E SOCIOCULTURAL	
Nilsen Aparecida Vieira Marcondes Edna Maria Querido de Oliveira Chamon Maria Aparecida Campos Diniz de Castro	
DOI 10.22533/at.ed.65719110330	
CAPÍTULO 31	323
FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS DA TEMÁTICA AMBIENTAL E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA A EDUCAÇÃO AMBIENTAL	
Victor Hugo de Oliveira Henrique	
DOI 10.22533/at.ed.65719110331	
CAPÍTULO 32	334
A CONSTRUÇÃO IMAGÉTICA DA MÍDIA: UMA ANÁLISE DO PODER DE INFLUÊNCIA DA MÍDIA BRASILEIRA, EM UM DEBATE COMPARATIVO ENTRE A REFORMA TRABALHISTA E A CONDENAÇÃO DE LULA	
Hellen Cristina Silva de Oliveira Raphael dos Santos Freitas Victor Pimenta Bueno	
DOI 10.22533/at.ed.65719110332	
CAPÍTULO 33	348
A DEMOCRATIZAÇÃO DA COMUNICAÇÃO: A REGULAMENTAÇÃO DA MÍDIA NO BRASIL	
Márcio de Oliveira Guerra Vitor Pereira de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.65719110333	
CAPÍTULO 34	357
PUBLICIDADE E MEDIATIZAÇÃO: UMA REVISÃO BIBLIOMÉTRICA	
Diogo Rógora Kawano Leandro Batista	
DOI 10.22533/at.ed.65719110334	
CAPÍTULO 35	371
SE EU TEMO, ENTÃO VOCÊ TAMBÉM VAI TER MEDO DE PERDER: OS BENS DE FORTUNA E A “PUBLICIDADE DE CHOQUE”	
Danielle Cândido Maria Virgínia Borges Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.65719110335	
CAPÍTULO 36	384
UMA PITADA DE RÁDIO NA POLÍTICA BRASILEIRA	
Luciana Antunes Renato Teixeira Elvis W Santos	
DOI 10.22533/at.ed.65719110336	
SOBRE O ORGANIZADOR	392

PERFIL DE ACESSIBILIDADE NOS RESTAURANTES E HOTEIS DA ORLA MARITIMA DE JOÃO PESSOA: VERIFICAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE MEDIDAS DE ACESSIBILIDADE

Yakey Santos da Silva

Universidade Federal da Paraíba – Departamento de Turismo e Hotelaria. João Pessoa - Paraíba

Francielly Sales da Silva

Universidade Federal da Paraíba- Departamento de Turismo e Hotelaria. João Pessoa - Paraíba

Paula Dutra Leão de Menezes

Universidade Federal da Paraíba- Departamento de Turismo e Hotelaria. João Pessoa - Paraíba

Patrícia Pinheiro Fernandes Vieira

Universidade Federal da Paraíba- Departamento de Gastronomia. João Pessoa - Paraíba

RESUMO: Os Restaurantes e os equipamentos hoteleiros são empreendimentos que recebem diariamente uma grande diversificação de públicos buscando satisfação nos serviços oferecidos e um ambiente aconchegante e agradável. Sendo fundamental adequar os seus espaços a todos os clientes e hóspedes, incluindo as Pessoas Portadoras de Necessidade Especiais. Desta forma o presente estudo teve por objetivo verificar a Acessibilidade aos Cadeirantes nos Restaurantes e Hotéis da Orla Marítima do Cabo Branco em João Pessoa-PB, como também a existência de treinamentos aos funcionários para receber esse público e sinalização visual nas estruturas físicas dos empreendimentos. Realizou-se uma pesquisa qualitativa com análise descritiva, através

da aplicação de questionários onde foram visitados 5 (cinco) Restaurantes de grande porte e 7 (sete) Hotéis. Destacam-se como resultados, a existência de espaços acessíveis aos cadeirantes em 80% (n=4) dos restaurantes pesquisados, 60% (n= 3) não oferece treinamentos aos funcionários e 80% (n=4) não possui sinalização visual aos cadeirantes. Quanto aos hotéis evidenciamos a existência de espaços acessíveis aos cadeirantes em 57,0% (n=4) dos empreendimentos, 86,0% (n=6) dos funcionários não passam por treinamentos e 57,0% (n=4) afirma que quase nunca recebe este público em suas empresas. Diante do exposto indica-se a necessidade de uma maior atenção dos gestores e estabelecimentos em adotar as medidas necessárias para atendimento do público portador de necessidades especiais, especialmente os cadeirantes.

PALAVRAS CHAVE: Acessibilidade, Restaurantes, Hotéis, Portador de Necessidades Especiais, João Pessoa.

ABSTRACT: Restaurants and hotel equipment are undertakings that receive a great diversity of public daily seeking satisfaction in the services offered and a cozy and pleasant atmosphere. It is essential to adapt their spaces to all customers and guests, including people with special needs. In this way the present study aimed to verify the accessibility to wheelchair

accessible in restaurants and hotels of the Maritime Orchard of Cabo Branco in João Pessoa-PB, as well as the existence of trainings for officials to receive that public and visual signaling in the physical structures of the ventures. A qualitative survey was carried out with descriptive analysis, through the application of questionnaires where 5 (five) large restaurants and 7 (seven) hotels were visited. The results highlight, the existence of accessible spaces in 80% (N = 4) of the restaurants surveyed, 60% (n = 3) does not offer training to employees and 80% (n = 4) has no visual signaling. As for the hotels, we can see the existence of accessible spaces in 57.0% (n = 4) of the enterprises, 86.0% (n = 6) of the staff do not undergo training and 57.0% (n = 4) affirms that he almost never receives this public in his companies. In view of the foregoing, it is indicated that there is a need for greater attention from managers and establishments in adopting the necessary measures to serve the public with special needs, especially accessible wheelchairs.

KEYWORDS: Accessibility, Restaurants, Hotels, Carrier of Special Needs, João Pessoa.

1 | INTRODUÇÃO

Atualmente o setor hoteleiro e de restauração vem sofrendo constantes mudanças implicando no crescimento e surgimento de diversas áreas relacionadas às suas atividades. Um grande número de pessoas utilizam os serviços da hotelaria e da restauração, seja por motivos de eventos, lazer, negócios, passeios, entre outros. Sendo assim, todo empreendimento deve estar pronto para receber os mais diversos públicos sem distinção ou discriminação e principalmente adequar suas estruturas para receber as Pessoas com Deficiência Física e os Portadores de Necessidades Especiais (PNE).

A acessibilidade e a inclusão de Pessoas com Deficiência na sociedade são temas relevantes que estão ganhando a cada dia mais importância. Apesar da grandiosidade desta temática alguns dos gestores e donos dos empreendimentos limitam-se em adequar insatisfatoriamente as estruturas das suas empresas para receber este público tendo respaldo o elevado custo financeiro e a baixa procura ao estabelecimento por parte destas pessoas, mas com aumento da participação das Pessoas com Deficiência em atividades antes realizadas por não Portadoras de Deficiência, tais como olimpíadas, jogos de tênis, eventos, como também a sua inserção no mercado de trabalho há uma necessidade por parte de todo o setor turístico e hoteleiro em adaptar-se para receber esse público.

Além de estar previstas em lei, as adaptações aos Portadores de Necessidades Especiais (levando em consideração que esse conceito é dado as pessoas que possui limitações temporárias, a exemplo de mulheres grávidas que necessitam de cuidados especiais em certo limite de tempo) e as Pessoas com Deficiência Física (possui limitações de locomoção definitivamente), com foco neste trabalho nos

Cadeirantes, tornam-se um diferencial perante a concorrência sendo vantajoso para o empreendimento.

A carência por parte dos empreendimentos hoteleiros e de restauração no que se refere à acessibilidade ainda é grande, até mesmo nos dias atuais, com a existência de leis e decretos que garantem o direito a essas Pessoas com Deficiência. A lei N° 10.098, de 19 de dezembro de 2000 estabelece os direitos básicos aos Portadores de Necessidades Especiais e as Pessoas com Deficiência, para as estruturas físicas dos ambientes foi criada a NBR 9050/2004 “Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando o projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.” (ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnica. Versão Corrigida: 2004).

É necessário não só adequar às estruturas físicas, mas preparar e treinar os funcionários para acolher estes clientes de maneira hospitaleira, por meio do bem receber, sem que haja discriminação ou distinção na forma de atendimento. A hospitalidade é uma das ferramentas fundamentais na hotelaria. Ser hospitaleiro envolve mais que uma atitude cordial, é um conjunto de objetos e ações fundamentais ao bom funcionamento da indústria hoteleira. Os profissionais da hotelaria e da restauração devem estar atentos a todas as necessidades dos seus clientes preparando-se para lidar com os mais diversos públicos. Analisando a sua demanda, o perfil e as necessidades dos que desfrutam destes serviços, para oferecê-los mais qualidade, conforto, comodidade e preços acessíveis.

A cidade de João Pessoa tem seu fluxo turístico associado aos atrativos do Sol e Mar, onde as praias urbanas banháveis e de fácil acesso intensificam a busca pelos hotéis situados na Orla, destacando-se a Orla do Cabo Branco com a maior concentração de equipamentos hoteleiros e diversificação de restaurantes.

Considerando o desenvolvimento deste setor e os diversos públicos que atendem, o presente estudo analisou a acessibilidade da estrutura física nos restaurantes e hotéis da Orla Marítima do Cabo Branco situado na capital paraibana João Pessoa, como também, a frequência com que este público procura os restaurantes e a hospedagem nos Hotéis e a existência de treinamentos aos funcionários para melhor atendê-los.

1.1 Hotelaria e hospitalidade

O setor hoteleiro tem uma grande importância para o desenvolvimento das atividades turísticas e econômicas de uma região, pois, a partir de uma infraestrutura adequada que disponha de serviços como: acomodação e alimentação com qualidade é possível receber confortavelmente os turistas que visitam a localidade, como também, as pessoas que buscam a região interessadas em turismo de negócios. Podendo então definir a empresa hoteleira como a pessoa jurídica que explora ou administra meios de hospedagem que tem em seu objetivo social o exercício da atividade hoteleira

(BRASIL, 2006). Buscando sempre atender a todos os seus clientes com cordialidade e sem distinção, por meio, da hospitalidade e do bem receber.

A mudança no perfil dos turistas é um fator relevante que influencia no desenvolvimento da hotelaria brasileira. As pessoas que desfrutam dos serviços e produtos oferecidos pelos Hotéis estão em busca não só de um local para dormir, mas de um meio de hospedagem com qualidade que lhes ofereçam diferenciais e proporcione uma ótima estadia com tranquilidade e conforto. Segundo Dias e Pimenta (2005, p.53) “o aumento do nível de exigência do consumidor faz parte de um irreversível processo evolucionário do mercado, com clientes que, além de maior acesso à informação, têm facilidades de transportes e viajam mais, dispondo de elementos para comparação”. Desta forma, os meios de hospedagem buscam melhorar a qualidade nos seus produtos e serviços para poder se manter competitivo no mercado e atender os anseios e perspectivas dos hóspedes.

Os gestores e donos de Hotéis além de investir nas estruturas físicas da sua empresa têm que prezar pela hospitalidade e o bem receber aos clientes. Grinover (2002, p.26) “define hospitalidade como sendo o ato de acolher e prestar serviços a alguém que por algum motivo esteja fora do seu local de domicílio”, para complementar a definição anterior, Lashley (2004, p.21) afirma que “o entendimento mais amplo a respeito da hospitalidade sugere, em primeiro lugar, que esta é fundamental, o relacionamento construído entre anfitrião e o hóspede.” A busca pela excelência no atendimento influencia de forma positiva no sucesso de qualquer empresa, envolvendo um conjunto de serviços e ações que está presente desde a infraestrutura do empreendimento, até o desenvolvimento de competências dos seus funcionários resultando de forma positiva na qualidade do atendimento aos seus clientes.

Camargo (apud BUENO e DENCKER, 2003, p.19) divide as categorias da hospitalidade em doméstica, pública, comercial e virtual. No setor hoteleiro a categoria de hospitalidade que se enquadra é a comercial, pois, envolve uma troca através do serviço prestado pelo meio de hospedagem e o cliente.

Portanto a hospitalidade deve ser vista como uma ferramenta fundamental para sobrevivência de qualquer empreendimento, principalmente no setor hoteleiro que tem como principal produto os serviços que oferecem sendo eles, no mínimo, de hospedagem e alimentação. Deste modo as pessoas que trabalham na hotelaria devem atender a todos os públicos sendo cordiais e hospitaleiros, sem que haja discriminação e/ou preconceito na forma de atendimento. Acolhendo sempre da melhor forma os seus clientes, pois, a hospitalidade é um fator que influencia na fidelização dos hóspedes no Hotel.

Existem atualmente leis com relação à adaptação para atender às Pessoas com Deficiência, dessa forma, as empresas hoteleiras devem-se ater a uma visão de responsabilidade social promovendo a igualdade, utilizando-se de transformações estruturais e oferecendo todo o aparato que auxilie os cadeirantes na sua locomoção.

1.2 Hospitalidade e a acessibilidade nos restaurantes

Os Restaurantes são ambientes de grande importância para a culinária e o turismo de uma determinada região, pois, representam muito mais do que um simples espaço para alimentação, mas também um local de socialização entre os moradores e turistas que visitam a localidade, incluindo esses estabelecimentos como parte da sua rota turística.

Esses ambientes oferecem pratos regionais que atraem vários públicos de cidades distintas que são atraídos pela culinária e os atrativos e festividades que a cidade possui. “A atmosfera criada por um restaurante atua sobre seus clientes tanto conscientemente quanto inconscientemente. O efeito imediato pode ser observado logo à entrada do restaurante – e esse efeito é decisivo no processo de escolha do lugar onde se vai comer”. (WALKER, 2002, p. 202). Neste ambiente o consumidor pode apreciar os pratos que representam o local, conhecer um pouco da cultura gastronômica, além do mais ir a um Restaurante é um ato comum quando se está viajando. Deixando impressões marcadas na memória, passando a fazer parte das experiências vividas pelos visitantes.

Para Walker (2002, p. 196) “Comer fora, num restaurante, satisfaz uma necessidade fisiológica fundamental. As pessoas não necessitam somente da comida que é servida, mas também da interação social que tem lugar no ambiente em que se come”. As pessoas que utilizam dos serviços de um Restaurante, em alguns casos, não estão somente interessadas na alimentação, mas também na interação que este lugar pode lhe proporcionar envolvendo uma série de fatores que torna esse ambiente agradável e sociável.

Dessa forma inúmeros motivos levam as pessoas a frequentarem um Restaurante, seja simplesmente pelos tipos de comidas ou bebidas oferecidos, como também pelo ambiente confortável, status, cardápio, preço e a qualidade em seus serviços. Serve como ponto de encontro para grupos de amigos ou pelo simples prazer em desfrutar de uma boa refeição.

Para Freund (2005) a palavra Restaurante não representa apenas um local onde se come, ela pode representar muito mais. Ela pode inspirar ambiente, sabor, energia, informalidade, poder, envolvimento e, principalmente, prazer, sendo um empreendimento que recebe diariamente diferentes grupos de pessoas. Os Restaurantes devem estar aptos a recepcionar todos os seus clientes de forma igualitária e sem distinção, tornando a acessibilidade ponto crucial para estes empreendimentos aplicarem o conceito mais amplo da hospitalidade.

A hospitalidade está na forma do atendimento entre os funcionários de uma empresa ou de um receptivo turístico para com os seus visitantes e clientes. Utilizando-se sempre do respeito, a cordialidade e o ato do bem receber. De acordo com Grinover (2002, p.26) “hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviço a alguém que por qualquer motivo esteja fora de seu local de domicílio.” Portanto,

entende-se que o ato de acolher bem procurando prestar serviços com qualidade e bom atendimento é de fundamental importância para o qualquer empreendimento principalmente aqueles que possuem como principal produto os serviços que oferecem como é o caso dos Restaurantes, além do que a hospitalidade pode ser também um fator que influencia diretamente na escolha pelos clientes em ir a um determinado ambiente.

Segundo Goudbout (1997) *apud* Grinover (2002, p. 29) “a hospitalidade é um dom do espaço, espaço da habitação, espaço para percorrer a pé ou para contemplação, sendo suas qualidades a superfície, a acessibilidade, o conforto, a estética, a historicidade”. Nesse sentido, é necessário que sejam quebradas as barreiras impostas as Pessoas com Deficiência e Mobilidade Reduzida, tendo em vista que a hospitalidade envolve também o direito de ir e vir sem que nada impeça. De modo a tornar totalmente acessível às áreas de lazer, visitação, e principalmente espaços de alimentação. “A ideia de compartilhar o alimento se associa ao princípio básico da hospitalidade: o prazer de satisfazer as necessidades dos outros que, explicado por teorias psicológicas, geram uma recompensa acima de tudo emocionante e que faz parte da condição humana”. (PAULA, 2002, p. 72). Desse modo, o bem receber está diretamente ligado ao fator que envolve este princípio da hospitalidade, que deve gerar satisfação e prazer para ambas as partes, tanto para quem presta o serviço como para quem se utiliza dele.

1.3 Pessoas com Deficiência (Cadeirantes) na Hotelaria e na Restauração

As Pessoas com Deficiência Física enfrentam muitas barreiras para exercerem suas atividades no dia a dia, sobretudo, relativas ao lazer e as viagens tendo como uma das grandes dificuldades a falta de acessibilidade nos meios de hospedagem e restaurantes como também, nas vias públicas, ocasionando assim o difícil acesso a estes lugares. Para a sua maior comodidade este público opta por lugares e empreendimentos que atendam pelo menos os requisitos mínimos de acessibilidade dispostos em leis, os quais respeitam a sua deficiência, como também orientam os seus funcionários para melhor atendê-los, sem que haja constrangimento ou discriminação no momento do atendimento.

No que se refere ao cadeirante, com relação aos Hotéis, são necessárias diversas adaptações havendo acessibilidade no seu entorno, no trajeto ao apartamento e posteriormente as modificações necessárias dentro do apartamento, existindo sempre uma ligação entre os setores. Se não houver todas as modificações e adequações necessárias não haverá a acessibilidade propriamente dita e conseqüentemente existirão dificuldades na locomoção dos clientes que utilizam cadeiras de rodas em movimentar-se nas áreas do Hotel.

Pelo menos 5%, com no mínimo um do total de dormitórios com sanitário, devem ser acessíveis. Estes dormitórios não devem estar isolados dos demais, mas distribuídos em toda a edificação, por todos os níveis de serviços e localizados em

rota acessível. Recomenda-se, além disso, que outros 10% do total de dormitórios sejam adaptáveis para acessibilidade. (NBR 9050, 2004, p. 84)

É importante no momento da construção de qualquer empreendimento que questões relativas a pessoas com necessidades especiais sejam observadas, leis e regulamentações que buscam uma adequação necessária as Pessoas com Deficiências, pois, não é só obedecer aos critérios e parâmetros transcritos em lei e normas, mas conseguir atender a um público sem distinção, quebrando barreiras que podem tornar-se um diferencial para a empresa. Ressaltando que existe uma diferença orçamentária no momento da construção podendo ser de até 1% a mais do valor da obra e para adaptar o que já está construído essa porcentagem aumenta para até 5% a mais no valor da obra.

De acordo com a norma da ABNT NBR 9050 de 2004, devem ser usados sinais de acessibilidade como o SIA (Símbolo Internacional de Acessibilidade) que facilita na identificação dos espaços acessíveis. Este símbolo de acesso deve indicar a acessibilidade aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por Pessoas Portadoras de Deficiência Física ou com Mobilidade Reduzida.



a) Branco sobre fundo azul



b) Branco sobre fundo preto



c) Preto sobre fundo branco

Fonte: ABNT NBR 9050 de 2004

O símbolo pode ser ilustrado em branco e preto (pictograma branco sobre fundo preto ou pictograma preto sobre fundo branco). A figura deve estar sempre voltada para o lado direito. Nenhuma modificação, estilização ou adição deve ser feita a este símbolo, sendo importante sinalizar os espaços acessíveis a este público através desse símbolo, de modo a facilitar a locomoção destes, sem que precisem de indicação de outras pessoas.

Além disso, há outras medidas de adaptação do ambiente que são importantes, como por exemplo, os balcões de autoatendimento que também devem ser feitos de acordo com as normas da NBR 9050/2004.

Os balcões de autoatendimento devem dispor de alturas que também permitam a aproximação da pessoa em cadeira de rodas ou de estatura baixa. A altura indicada é de 0,80m. Nos pontos de autoatendimento é importante ainda manter alguns funcionários preparados para atender pessoas com todo tipo de deficiência ou mobilidade reduzida (BARROS, 2012 P.71-72).

De acordo com a NBR 9050/2004, existem dimensões referenciais para

deslocamento em linha reta de pessoas em cadeiras de rodas, bem como as medidas necessárias para a manobra de cadeira de rodas que são:

- a. para rotação de $90^\circ = 1,20 \text{ m} \times 1,20 \text{ m}$;
- b. para rotação de $180^\circ = 1,50 \text{ m} \times 1,20 \text{ m}$;
- c. para rotação de $360^\circ = \text{diâmetro de } 1,50 \text{ m}$.

Devem ser garantidas as condições de deslocamento e manobra para o posicionamento do M.R. (módulo de referência) que é a projeção de 0,80 m por 1,20 m no piso, ocupada por uma pessoa utilizando cadeiras de rodas. A altura do assento do local para o qual for feita a transferência deve ser semelhante à do assento da cadeira de rodas. De modo a deixar a pessoa confortável. Nos locais de transferência, devem ser instaladas barras de apoio, nas situações previstas. Para a realização da transferência, deve ser garantido um ângulo de alcance que permita a execução adequada das forças de tração e compressão.

2 | METODOLOGIA

O presente estudo utilizou-se de uma abordagem qualitativa, para Richardson (2008, p.70) “o método quantitativo representa a princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente uma margem de segurança quanto às inferências”. Dessa forma utilizando-se deste método para obter resultados mais exatos, para serem analisados e descritos.

Tendo como objetivo principal analisar a existência de Acessibilidade aos Cadeirantes nos Restaurantes e Hotéis situados na Orla Marítima do Cabo Branco, localizado na capital paraibana João Pessoa, como também, a existência de treinamentos aos funcionários para receber esse público e sinalização visual nas áreas dos Restaurantes e a frequência deste público em se hospedar nos hotéis.

A pesquisa foi realizada com visitas a 5 (cinco) Restaurantes considerados de grande porte, 6 (seis) Hotéis e 1 (uma) Pousada, situados na Orla Marítima do Cabo Branco (Figura 1), entrevistando os gestores dos empreendimentos no período de janeiro de 2015. O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário elaborado com 13 (treze) questões semi-estruturadas, baseadas na NBR 9050/2004.



Figura 1: Georeferenciamento da Orla Marítima do Cabo Branco – João Pessoa

Fonte: Google Maps

Para o tratamento dos dados foi usado o método de estatística simples, trabalhando-se a frequência construída no Microsoft Excel 2010.

3 | ANÁLISE DOS DADOS

3.1 Perfil de Acessibilidade nos Restaurantes

A partir dos resultados obtidos na pesquisa, foi possível verificar a realidade em que se encontra em termos de Acessibilidade os Restaurantes da Orla Marítima de Cabo Branco na cidade de João Pessoa-PB.

Dessa forma verificou-se que a categorização dos Restaurantes pesquisados, são na sua maioria gastronômicos com 40%(n=2), os demais se classificaram em: tradicional 20% (n=1), especialidade 20% (n=1), e restaurante de rede correspondentes a 20%(n=1). De acordo com SENAC (2009), a categoria Gastronômico: é caracterizada pela presença de um grande “chef” ou um grande nome, que cria pratos personalizados, na categoria Tradicional o cardápio é imutável (não se atualiza), pois tem o objetivo de manter uma tradição no local ou na cidade. A categoria Especialidade: Não é necessariamente sofisticado, mas se caracteriza por utilizar alimentos ou técnicas de preparo específicas. Os Restaurantes de rede normalmente são franquias, ou seja, Restaurantes que funcionam em rede como forma de ganhar poder comercial, poder de compra junto a fornecedores e poder de divulgação da marca por meio do custeio conjunto de despesas de marketing e publicidade.

Todos os Restaurantes pesquisados são considerados de grande porte, 60%(n=3) têm capacidade de atender mais de 100 pessoas, e 40%(n=2) dos demais atendem o máximo de 80 a 100 pessoas. Em relação ao número de funcionários o estabelecimento com o menor número contava com 6 colaboradores, e os demais variavam entre 15 e 30 funcionários. O ticket médio dos Restaurantes que responderam a questão é em

média de \$35,00 a \$50,00 reais.

Constatou-se que a frequência das Pessoas com Deficiência Física e com Mobilidade Reduzida em Restaurantes em sua maioria é regular em 60%(n=3) dos estabelecimentos pesquisados e um percentual de 40%(n=2) responderam que quase nunca recebe esse público. Porém este resultado pode estar associado ao fato de que nenhum dos estabelecimentos pesquisados possui divulgação para atrair este público para a sua empresa.

Enquanto as dificuldades encontradas para tornar o estabelecimento acessível foram elencadas: adequar as estruturas físicas e treinar os funcionários para atender esse público, ambos com 40%(n=2) das respostas, apenas 20%(n=1) responderam que a dificuldade seria pelo elevado custo financeiro.

Em relação ao conhecimento sobre as normas da NBR 9050(2004), foi verificado que 60%(n=3) dos gestores dos Restaurantes pesquisados tem conhecimento da norma, enquanto 40%(n=4) responderam que não tem conhecimento. Este resultado mostra que nem todos os gestores conhecem sobre as normas e os parâmetros que regulamentam os espaços e equipamentos em termos de acessibilidade, sendo necessário buscar mais conhecimento sobre o tema.

Sobre as adaptações no estabelecimento para receber o público com necessidades especiais (cadeirantes) e pessoas com mobilidade reduzida 80%(n=4) dos gestores responderam que seus estabelecimentos estão adaptados para receber este público. Enquanto ao acesso adequado para pessoas com deficiência em toda área do restaurante, 60%(n=3) dos gestores responderam que seus estabelecimentos possuem acesso a adequado em toda a área.

Em relação à adaptação nos banheiros dos estabelecimentos, 80%(n=4) dos gestores responderam que em seus estabelecimentos tem banheiros adaptados, apenas 20%(n=2) responderam que não tem.

É importante registrar, entretanto, que Onofre, Menezes e Melo (2010) detectaram em pesquisa acessibilidade aos portadores de deficiência física nos restaurantes e bares responderam que os mesmos não encontravam boa acessibilidade e apontaram que apenas com 10% ótimo, 45% regular, 28% bom, 17% péssimo, esse resultado explicita a falta de respeito com os deficientes físicos, necessitando de melhorias nas localidades.

Sobre a sinalização visual através do símbolo da SIA, constatou-se que 80%(n=4) dos Restaurantes não possuem sinalização visual para o acesso desse público, o que dificulta a circulação dessas pessoas no ambiente. Apenas 20%(n=1) responderam que possui sinalização visual através do símbolo da SIA. Este resultado mostra que esta realidade precisa mudar, esse símbolo é o meio pelo qual a pessoa com deficiência pode identificar quais áreas são acessíveis a eles sem intermédio de outras pessoas. De acordo com a NBR 9050/2004, algumas medidas devem ser tomadas, como indicar sinais de acessibilidade por meio da SIA (Símbolo Internacional de Acessibilidade). O símbolo internacional de acesso deve indicar a acessibilidade

aos serviços e identificar espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos onde existem elementos acessíveis ou utilizáveis por Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida.

No que se refere a capacitação dos funcionários para atender este público, evidenciou-se que em apenas 40%(n=2) dos Restaurantes pesquisados oferecem treinamento a seus funcionários para receber esse público, já a maioria dos gestores correspondendo a 60%(n=3), não treinam seus funcionários para atender estes clientes. Isto mostra que é necessário investir em treinamento para os funcionários, pois o atendimento é um dos principais fatores para a inclusão. Para Barros (2012, p.71-72) “nos pontos de autoatendimento é importante ainda manter alguns funcionários preparados para atender pessoas com todo tipo de deficiência ou mobilidade reduzida”. Então é importante que os gestores busquem capacitar seus funcionários para atender e receber bem esse público.

Detectou-se também que 80%(n=4) dos gestores não consideram o seu Restaurante acessível aos cadeirantes e apenas 20%(n=1) consideram o estabelecimento acessível, ou seja, mesmo que a maioria afirme ter adaptações estas não são suficientes para satisfatoriamente as Pessoas com Deficiência ou Mobilidade Reduzida. Dessa forma, fica evidente que estes Restaurantes ainda não estão totalmente aptos para receber esse público.

3.2 Perfil de Acessibilidade nos Hotéis

De acordo com a análise dos resultados obtidos verificou-se a realidade em que se encontram os meios de hospedagem localizados na Orla Marítima do Cabo Branco em João Pessoa, no que concerne a estrutura física para Portadores de Necessidades Especiais.

A NBR 9050 trata-se da norma que regulamenta as medidas adequadas nos espaços e equipamentos utilizados pelas Pessoas com Deficiência e Portadores de Necessidades Especiais, desta forma todas as pessoas pesquisadas correspondendo a 100% responderam ter o conhecimento da existência desta norma e afirma que na sua empresa possuem quartos adaptados para os Cadeirantes. Questionados sobre às medidas corretas dos equipamentos (barras, escadas, corrimão, piso tátil, etc.) as respostas eram sempre positivas no que diz respeito ao conhecimento teórico, mas na prática como os entrevistados mesmo afirmava não tinham certeza se esses equipamentos estavam de acordo com as normas e não eram utilizados em todos os ambientes da empresa.

Todos os meios de hospedagem pesquisados correspondendo ao percentual de 100% informaram que as estruturas que são acessíveis aos cadeirantes, como exemplo os quartos, obedecem às normas estabelecidas pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) e as medidas estão de acordo com a NBR 9050/2004 correspondente aos tamanhos ideais para as rampas, barras, elevadores, corrimão

entre outros equipamentos que auxiliam para uma melhor locomoção dos cadeirantes nos ambientes dos empreendimentos.

Os entrevistados foram perguntados se consideravam seus empreendimentos acessíveis aos cadeirantes e 57%(n=4) respondeu que sim e 43%(n=3) falou que consideravam parte das estruturas acessíveis a este público.

De acordo com os entrevistados existem adaptações acessíveis em todas as áreas em 57%(n=4) dos meios de hospedagem pesquisados e os outros 43%(n=3) afirmaram que essas adequações só existem em alguns locais, estando mais presentes nos quartos, restaurantes e na recepção do empreendimento. Ressaltando que essas adaptações foram feitas visando mais especificamente as Pessoas com Deficiência Física e os Portadores de Necessidades Especiais (PNE) que necessitam precisamente de cadeiras de rodas na sua locomoção.

Os empreendimentos dedicados à prestação de serviços turísticos, seja ele de propriedade privada ou governamental, devem seguir os padrões e critérios estabelecidos pelos parâmetros das Normas Técnicas de Acessibilidade - NBR 9050/2004 da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p.06)

Sobre as questões relativas às formas de divulgação para atrair os cadeirantes para o empreendimento de acordo com os entrevistados 86% dos meios de hospedagem não possuem formas de divulgação para atrair esses hóspedes Portadores de Necessidades Especiais ou com Deficiência Física e em apenas 14% existem meios de divulgação para atrair este público.

A frequência com que os Cadeirantes procuram se hospedar nos meios de hospedagem pesquisados é considerada baixa, correspondendo a um percentual de 57% dos empreendimentos que quase nunca recebem hóspedes com esse perfil, 29% corresponde a um percentual de hospedagem regular e 14% não respondeu à pergunta. Levando em consideração que esses empreendimentos não possuem nenhuma forma de atrativo para esse público nos estabelecimentos.

A principal dificuldade explicitada pelos entrevistados correspondendo a um percentual de 72% para tornar o Hotel acessível era adequar suas estruturas físicas, tendo em vista que no momento da construção do empreendimento não foram feitas as adaptações necessárias para a utilização das Pessoas com Deficiência Física nos seus serviços levando em consideração que existem vários tipos de deficiências, sendo elas permanentes ou temporárias e com as estrutura física da empresa já pronta além do custo financeiro ser mais elevado para torna-lo acessível gera também todo um transtorno para a empresa no que diz respeito á construções.

Incluir significa muito mais do que trazer de volta alguém para dentro da sociedade, é saber respeitar. Estes muitas vezes não são dados aos portadores de deficiência física, quando as construções são autorizadas sem a mínima preocupação, colocando, além dos obstáculos pessoais, barreiras arquitetônicas que os impossibilitam de ter a liberdade de movimentação e locomoção. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p.02)

Seguindo nas dificuldades o elevado custo financeiro e o treinamento para os funcionários correspondendo cada um a 14%. Mesmo não seguindo as normas de acessibilidade em todos os ambientes da empresa os gestores consideravam suas empresas acessíveis as Pessoas com Deficiência e Portadores de Necessidades Especiais mais especificamente os Cadeirantes.

Na maior parte dos empreendimentos pesquisados correspondendo a um percentual de 86% identificou-se que os funcionários não passam por nenhum treinamento ou capacitação para receber os hóspedes com Deficiência Física e Portadores de Necessidades Especiais e apenas 14% respondeu que os funcionários passam por treinamentos para receber esse público.

A escassez de equipamentos e empreendimentos de lazer, adaptados para os portadores de deficiência física, tem sido uma das grandes dificuldades para os mesmos, pois ordinalmente não há uma estrutura adequada que permita esse acesso, com profissionais qualificados para trabalhar e atender a este segmento, atividades diversificadas que estimule o seu prazer, entre outros. (ONOFRE, MENEZES, MELO, 2010, p.02)

A falta de treinamentos aos funcionários, na maioria dos casos, era devido à baixa frequência desse público no empreendimento, de modo, que não existe por partes dos gestores formas de atrair estas pessoas para usufruir dos serviços e produtos por eles oferecidos.

Reforça-se a importância da Acessibilidade nos equipamentos que compõe o trade turístico como Restaurante e Hotéis alicerçada fortemente pelo perfil demográfico do Brasil que segundo Nasri (2008), passa por envelhecimento populacional, onde a população com idade acima dos 65 vem aumentando em velocidade acelerada, estimando-se um percentual de 19% da população brasileira nesta faixa etária até 2050, sendo o público da terceira idade um público potencial para o turismo de lazer e com uma grande parcela de mobilidade reduzida.

4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desta pesquisa permitiu analisar a realidade vivenciada pelas Pessoas com Deficiência, especificamente os cadeirantes e Portadores de Necessidades Especiais enquanto clientes nos restaurantes e hóspedes nos Hotéis. Investigando a forma como estes estabelecimentos lidam com este público no âmbito estrutural e na sua hospitalidade. É importante lembrar que a hotelaria tem em sua essência, a prática do acolhimento e da hospitalidade e que estas são ações que possuem um forte vínculo social, pois se caracterizam como atividades desempenhadas de pessoas para pessoas proporcionando relações interpessoais e sociais e que a restauração associa-se diretamente ao conceito de hospitalidade de um local sendo fundamental o treinamento e a capacitação para os funcionários dos restaurantes e Hotéis, tendo em vista a forma correta de acolher estes clientes e hóspedes sem que

haja discriminação ou diferenciação.

Considerando os resultados expostos é evidente que os restaurantes e os meios de hospedagem pesquisados não estão preparados estruturalmente para receber uma grande demanda de Portadores de Necessidades Especiais ou com Deficiência Física, pois, faltam adequar-se também seus equipamentos e instalações, encontrando acessibilidade somente em partes das suas estruturas físicas. Destaca-se ainda que é pequeno o número de gestores que buscam investir em acessibilidade nas estruturas dos seus empreendimentos, descrevendo como principal dificuldade as adequações estruturais de acordo com as normas. Adaptar-se depois de pronta possui um custo mais elevado para a empresa e por ser considerado de baixo fluxo os clientes e hóspedes com estes perfis são pouco os restaurantes e Hotéis que buscam se adequar totalmente as normas, como também, interessados em investir em políticas que promovam a inclusão deste público nos meios de hospedagem.

Os cadeirantes encontram vários tipos de dificuldades nos meios de hospedagem que não estão com os parâmetros adequados para recebê-los, por isso, é importante se adequar e construir rampas, espaçamentos adequados nas portas e nos quartos, utensílios e louças com medidas estabelecidas pelas normas da NBR 9050/2004, sinalização, banheiros adaptados, espaçamentos adequados nos ambientes externos do meio de hospedagem entre outros fatores que contribuem para uma boa hospedagem.

As respostas obtidas permitem concluir que, apesar das políticas de inclusão as Pessoas com Deficiência Física e os Portadoras de Necessidades Especiais na sociedade estarem ganhando mais espaço, ainda há muito que se fazer para chegar a um resultado positivo, pois, nem todos os meios de hospedagens estão se preparando e se qualificando para receber esse público.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: ACESSIBILIDADE DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIAS A EDIFICAÇÕES, ESPAÇO, MOBILIÁRIO E EQUIPAMENTO URBANO. Rio de Janeiro: ABNT. 2ª Edição, 2004. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/>. Acesso em 10 de maio de 2016.

BRASIL. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. TURISMO E ACESSIBILIDADE: MANUAL DE ORIENTAÇÕES. MTUR. Brasília - DF, 2006. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo>. Acesso em: 22/04/2015.

BARROS, Cybele Ferreira Monteiro de. **Acessibilidade: orientações para bares, restaurantes e pousadas**. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2012. 104 p.

BRASIL. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. TURISMO E ACESSIBILIDADE :MANUAL DE ORIENTAÇÕES. MTUR. Brasília - DF, 2006

CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. Os domínios da hospitalidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Marielys Siqueira (orgs.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Thomson, 2003. p.7-27.

CAMBIAGHI, Silvana. *Desenho universal: Métodos e técnicas para arquitetos e urbanistas*. 3ed. rev.- São Paulo: Editora Senac, São Paulo, 2012.

SENAC. 2009. Alana garçons e garçonetes. Disponível em: <http://cursosenacalanagarcons.blogspot.com.br/2009/06/tipologia-de-restaurantes.html>. Acesso em 25 de abril de 2016.

DIAS, Reinaldo; PIMENTA, Maria Alzira. **A gestão em hotelaria e o cliente**. São Paulo, 2005, p. 53.

FREUND, F. T. *Alimentos e Bebidas – Uma visão Gerencial*. Senac Nacional, 2005.

FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA- IBGE Censo 2010. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acesso em 22 de abril de 2016.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de pessoas: Enfoque nos papéis profissionais**. 1ª ed. 8ª reimpresso. São Paulo, Atlas, 2008.

GRINOVER, Lucio. In DIAS, Celia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Manoele, 2002.

LASHLEY, Conrad. In: LASHLEY, Conrad; MORRISON, Alison. **Em Busca da Hospitalidade**. São Paulo: Manole, 2004. p. 21.

NASRI F. O envelhecimento populacional no Brasil. *Einstein*. 2008;6 (Supl 1):S4-S6.

ONOFRE, T. C. F.; MENEZES, P. D. L.; MELO, S. C. S. Acessibilidade: uma análise dos ambientes turísticos da cidade de João Pessoa. In: VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo, 2010, São Paulo. VII Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo. São Paulo: Aleph, 2010. v. 7.

PAULA, Nilma Mocef de. In DIAS, Celia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Manoele, 2002.

RICHARDSON, Roberto Jarryet al. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3ª ed. 8ª reimp, São Paulo: Atlas, 2008.

WALKER, Jonh R. **Introdução a Hospitalidade**. Barueri ,SP: Manoele, 2002.

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-165-7

